

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

**Gestión del talento humano y calidad de atención al usuario en
las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima,
2018**

Presentada por

Hugo Edgar ROSALES URBANO

Asesor

Aurelio GONZALES FLORES

**Para optar al Grado Académico de
Maestro en Administración con
mención en Gestión Pública**

Lima – Perú

2019

**Gestión del talento humano y calidad de atención al usuario en
las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima,
2018.**

A Dios por todos los momentos vividos, en los que he aprendido que su bondad y gran amor nos acompañan todos los días.

Agradecimientos

A mi familia por su apoyo incondicional en cada etapa de mi formación profesional y vida personal

A los docentes de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” por sus enseñanzas durante esta etapa de formación profesional.

A mis compañeros de estudios, por compartir sus experiencias, aprendizaje y momentos gratos que nos han enriquecido.

Resumen

La presente tesis tiene como título Gestión del talento humano y calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018 y tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario.

Es una investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 90 colaboradores de las Oficinas del Servicio Administrativo Tributario – Lima y por 100 usuarios que acudieron a estas oficinas a realizar sus respectivos trámites..

Se utilizaron como instrumentos para la recolección de datos dos cuestionarios, uno para la variable gestión del talento humano con 25 preguntas y otro para la variable calidad de atención al usuario con 12 preguntas, los resultados mostraron una correlación alta con un $\rho = 0.833$ y significativa con un $p = 0.000$.

Palabras claves: gestión, talento humano, calidad, usuario.

Abstract

This thesis is entitled Human talent management and quality of user service in the Administrative and Tax Service Offices - Lima 2018 and had the general objective of determining the relationship between human talent management and quality of user service.

It is a descriptive, correlational, non-experimental research with a quantitative approach. The population was made up of 90 employees from the Tax Administrative Service Offices - Lima and 100 users who went to these offices to carry out their respective procedures.

Two questionnaires were used as instruments for data collection, one for the variable human talent management with 25 questions and the other for the variable quality of user care with 12 questions, the results showed a high correlation with a $\rho = 0.833$ and significant with $p = 0.000$.

Keywords: management, human talent, quality, user.

Tabla de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Introducción	xi
Capítulo I: Planteamiento del problema	
1.1 Determinación del problema	
1.2 Formulación del problema	
1.3 Objetivos	
1.4 Importancia y alcances de la investigación	
1.5 Limitaciones de la investigación	
Capítulo II: Marco teórico	
2.1 Antecedentes	
2.1.1 Antecedentes nacionales	
2.1.2 Antecedentes internacionales	
2.2 Bases teóricas	
2.2.1 Gestión del talento humano	
2.2.2. Calidad de atención al usuario	
2.3 Definición de términos básicos	
Capítulo III: Variables	

3.1 variables

3.2. Operacionalización de variables

Capítulo IV: Metodología

4.1 Enfoque de la investigación cuantitativa

4.2 Tipo de investigación

4.3 Diseño de investigación

4.4 Población y muestra

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.6 Tratamiento estadístico

4.7 Procedimiento

Capítulo V: Resultados

5.1 Validación y confiabilidad del instrumento

5.1.1 Validación del instrumento

5.1.2 Confiabilidad del instrumento

5.2 Presentación y análisis de los resultados

5.2.1 Resultados descriptivos

5.3 Discusión de resultados

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

Apéndices

Lista de tablas

- Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable gestión del talento humano
- Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable calidad en la atención al usuario
- Tabla 3 Validación de instrumentos de recolección de datos
- Tabla 4 Confiabilidad del instrumentos
- Tabla 5 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión del talento humano
- Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión admisión de personal
- Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidades
- Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión compensación de personal
- Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad en la atención al usuario
- Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad
- Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta
- Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía
- Tabla 13 Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del talento humano y la calidad en la atención al usuario
- Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario.

Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta. 63

Tabla 16 Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario.

Lista de figuras

- Figura 1 Niveles de la variable gestión del talento humano
- Figura 2 Niveles de la dimensión admisión de personal
- Figura 3 Niveles de la dimensión capacidad
- Figura 4 Niveles de dimensión compensación de personal
- Figura 5 Niveles de la variable calidad en la atención al usuario
- Figura 6 Niveles de la dimensión fiabilidad
- Figura 7 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta
- Figura 8 Niveles de la dimensión empatía

Introducción

Desde ya hace un tiempo, las personas son más conscientes de que el factor humano es importante, porque de ellos depende el éxito de los planes y programas y el logro de metas que la organización plantea al inicio de cada año. Anteriormente, la Gestión del Talento Humano ha sido visto como algo de nivel secundario e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún hoy existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional. Las personas pasamos buena parte de nuestras vidas en el trabajo. Y desarrollarse en la vida está ligado generalmente al desarrollo en el trabajo. Desarrollo integral que no sólo consiste en aprender cosas nuevas, sino también en desarrollar habilidades y destrezas de diversa índole.

Cuando se cuenta con el talento humano correcto toda actividad laboral se desarrollará con eficacia, con la puesta en práctica de habilidades y capacidades que permitan que el trabajo se realice a tiempo. Es así que para que la atención al usuario sea de calidad, es sumamente importante que las personas encargadas estén dispuestas a dar lo mejor de sí, mostrándose sus habilidades y capacidades con empatía y capacidad de respuesta en beneficio de la organización y del usuario.

Capítulo I, titulado planteamiento del problema el cual consta de: determinación y formulación del problema, objetivos, importancia, alcance y limitaciones de la investigación. En cuanto al capítulo II titulado Marco teórico, el cual consta de antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos. En el capítulo III, titulado Hipótesis y variables el cual consta de hipótesis y variables, así como de la operacionalización. Asimismo el capítulo IV, titulado Metodología, el cual consta del

enfoque, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, el tratamiento estadístico y el procedimiento. En el capítulo V, titulado Resultados se presenta: validación y confiabilidad de los instrumentos, presentación y análisis de los resultados descriptivos y análisis de hipótesis, discusión de resultados. Finalmente se dan a conocer las conclusiones, recomendaciones, referencias y el apéndice.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Determinación del problema

En el mundo actual las organizaciones del sector público están orientándose a buscar una ventaja competitiva, para lo cual la gestión del talento humano está viviendo cambios radicales convirtiéndose en factor esencial para el logro en de las organizaciones. El talento humano es el conjunto de saberes y aceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también se adiciona a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo - organización, trabajo y sociedad (Balza, 2010). Las organizaciones del sector público deben orientarse a buscar una ventaja competitiva, en el sentido que el talento humano constituya un elemento importante y estratégico con los demás recursos de la organización para lograr el éxito en la gestión.

Las instituciones gubernamentales o del Estado, con el fin de cumplir los objetivos planteados y alcanzar la excelencia en la gestión, promueven el fortalecimiento del talento humano a través de la capacitación para fomentar una cultura de compromiso de servicio a la sociedad y conjugan el trabajo con la tecnología que permite el desarrollo organizacional de manera eficiente. (Astudillo, 2016).

En nuestro país las entidades públicas cuentan con los medios que garantizan que los servidores públicos al servicio del estado sean lo más aptos para desempeñar las funciones encomendadas. Sin embargo en los gobiernos locales, los servidores públicos para ocupar los cargos están inmerso vicios como el nepotismo, que dificulta la existencia de recursos humanos eficientes al momento de llevar a cabo el proceso de selección y demás aspectos relacionados al acopio del talento humano.

La gestión del talento humano debe orientarse a la acción estratégica, teniendo en consideración que cada vez se exige mayores competencias para asumir puestos de dirección y de mayor responsabilidad, garantizando de esa manera el logro de las metas en las instituciones públicas. La gestión del desarrollo, la capacitación y la gestión del rendimiento son claves que se deben considerar en adelante para mantener activos los recursos humanos y no solo pensar en las funciones tradicionales del pasado. Estos factores deben formar parte de la gestión estratégica de los recursos humanos en las organizaciones públicas del presente, considerando que son esenciales para el logro de la misión, visión y objetivos globales de la Institución.

Con recursos humanos competitivos se logra mayor eficiencia y eficacia en los resultados y el incremento de la productividad en la organización, brindando y administrando los servicios públicos con mejor calidad para beneficio de la comunidad. Así mismo lograr organismos e instituciones sólidas y exitosas preparadas para un entorno empresarial cada vez más globalizado, de cambios constantes y complejos y los responsables deben ser cada vez más flexibles, visionarios, creativos e innovadores en sus estrategias.

En las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario de Lima enfrenta una serie de problemas deficientes como: mal ambiente laboral, bajo nivel de identificación institucional del personal, falta de comunicación entre las áreas es deficiente, inadecuado reclutamiento y selección de los recursos humanos de la institución, ausencia o deficiencia en la capacitación y desarrollo profesional, inexistencia de planes integrales para la solución de problemas específicos, inexistencia de una política definida para el servidor público, implementación inadecuada de la estructura organizacional con alta influencia política, insuficiente espacio físico e inadecuada distribución, para una óptima prestación

de servicios, excesiva burocracia en los trámites administrativos, débil consolidación de sistemas administrativos, inadecuadas relaciones humanas en el personal entre otros.

Incremento de comercio informal, variabilidad en la transferencia de recursos públicos, desastres naturales, inestabilidad política promovida por diversos grupos interesados en la gestión municipal.

La calidad de servicio público, tiene la obligación y la responsabilidad con todos los servidores públicos y la autoridad máxima de la institución tiene el compromiso con la comunidad de brindar el servicio de calidad en un plazo dado, esto implica la mejora de las condiciones que tienen los ciudadanos a vivir en colectividad las cuales son satisfechas por el sector público a través de acciones y tareas que lleva el efecto la administración pública cuyas funciones, es satisfacer todas sus expectativas al individuos que forman una circunscripción geográfica determinada, principalmente por la vía de servicios públicos. Las oficinas del Servicio Administrativo y Tributario de Lima se convierten en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

Para llevar a cabo la presente investigación la gestión del talento humano se debe estudiar la realidad a través de la investigación, a fin de desarrollar o adaptar un modelo de gestión del talento humano que permita no solo mejorar la calidad de servicio público, puesto que son las personas quienes dan vida a las organizaciones.

Por ello, la presente investigación pretende conocer y describir la relación de la gestión del talento humano y la calidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario de Lima, 2018.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relacionan la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018?

1.2.2 Problema específicos

¿De qué manera se relacionan la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018?

¿De qué manera se relacionan la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018?

¿De qué manera se relacionan la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

1.4. Importancia y alcances de la investigación

El trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

A nivel teórico servirá para describir las variables de estudio, gestión del talento humano y calidad en el servicio de atención al usuario, conociendo así diversas teóricas y definiciones; servirá además para conocer la realidad del servicio administrativo y tributario, es decir la selección de personal, el rendimiento, las capacidades y la admisión de las personas que se encuentran trabajando, lo que finalmente se convertirá en el marco teórico para sustentar la investigación, la cual podrá ser utilizada en posteriores investigaciones que se relacionen con el tema o que tengan similitud con alguna de las variables de estudio.

A nivel teórico, en nuestro país, las normas legales vigentes en el código de Defensa y Protección del Cliente, la LEY N°29571 – en el centésimo cuarto artículo, aquel distribuidor que es un funcionario sensato y cumplidor por insuficiencia de aptitudes como de condición, el peligro injusto como el descuido o la deficiencia de una indagación a todo aquello ya constituido actualmente dentro del Código, así como, otras normas que complementan a la seguridad del usuario, respecto a un bien o a un servicio prestado. El distribuidor es eximido de todo compromiso funcionario solo si llega a lograr demostrar la subsistencia de un propósito ideal, acordado y nada probable que se estructure

desavenencia en el nexo fundamental por una razón casual o de mayor fuerza, de un acto concluyente de un intermediario o por una precipitación del mismo cliente que ha sido afligido.

Por otro lado, según la Norma ISO 9001:2015 elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO por sus siglas en inglés), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio que brinda una organización pública o empresa privadas, cualquiera que sea su ramo, para su certificación o con fines contractuales.

1.5 Limitaciones de la investigación

Aunque durante la investigación se produjeron algunas limitaciones, estas fueron superándose con esfuerzo para finalmente lograr desarrollar la investigación.

Los colaboradores de las oficinas del Servicio Administrativo y Tributario de Lima, no deseaban colaborar debido a que temían ser relevados de sus puestos o tener llamadas de atención, sin embargo se les explicó que la encuesta sería anónima y sin resultados que los perjudiquen y finalmente accedieron.

Se requirió también de la constante explicación de los instrumentos, a los colaboradores, debido a que por el poco tiempo que tenían querían que se les diera una explicación acerca de la investigación, para tener más claro lo que iban a responder.

Con respecto a algunos jefes, mostraron incomodidad, inicialmente, porque consideraban que el personal perdería tiempo y dejaría de atender a los usuarios, pero se les explicó que el tiempo era mínimo y que era a libre disponibilidad.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Flores (2017) en su artículo científico titulado “Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas municipio del departamento de Madriz en el primer semestre 2016” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Nicaragua, Estelí - hallazgos principales: la calidad del trabajo se refiere al bienestar general de los trabajadores en el desempeño de sus tareas, es decir, que los factores del desempeño laboral con la calidad del trabajo sí se relacionan ya que, incide con el liderazgo, por ende, se le recomienda a la institución diseñar e implementar la evaluación al desempeño para que haya mejores resultados con el desempeño del trabajador. conclusiones: 1. El proceso que realiza la institución, para el reclutamiento y selección de personal no va acorde con los requerimientos establecidos porque se ha evidenciado que existe cierto grado de ineficiencia en los procesos ejecutados por el personal 22 administrativo, debido a que no se da el cumplimiento del reglamento interno. 2. Los factores que influyen en el comportamiento del desempeño laboral son: habilidades, liderazgo, iniciativa, compañerismo, adaptación a los cambios, eficiencia, eficacia, satisfacción, rendimiento laboral y clima organizacional o laboral. Al tomar en cuenta la institución estos factores se conlleva a mejores resultados en cuanto al desempeño laboral del trabajador. 3. Para lograr un mejor rendimiento en los trabajadores de la Alcaldía, se diseñó un plan de acción para que el área de recursos humanos la incorpore y de esta manera contribuya al eficiente desempeño laboral. 4. El supuesto se cumple debido a que los factores del desempeño laboral sí se relacionan con la calidad del

trabajo, independientemente que el trabajador se sienta satisfecho o no, o si tienen eficiencia y eficacia; sin embargo, a pesar de esto se da la relación de estos factores.

Goyeneche (2017) realizó una investigación la cual tituló “Diseño de estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas del Municipio de Socha”, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Seccional. El objetivo principal de la investigación fue diseñar estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas. El método que se utilizó en el proyecto fue el método inductivo porque se obtuvieron conclusiones generales para la buena gestión del talento humano a partir de información particular obtenida de las micro empresas del municipio de Socha. El tipo de estudio fue analítico explicativo. La población fueron micro empresas del municipio de Socha con activos totales superiores a \$5´000.000, con un total de 38 micro empresas según información obtenida en la Cámara de Comercio de Duitama. Se trabajó con un cuestionario de 30 preguntas. La conclusión final fue que existe un deficiente proceso en la vinculación del personal, poca seguridad, mucha rotación de personal y muy pocas posibilidades de crecimiento y satisfacción de las necesidades de los trabajadores. • No se hacen análisis de puestos en estas organizaciones por lo tanto se desconocen las funciones y características de cada uno, lo que genera más complejidad para comunicar a cada trabajador toda la información. • Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas realizad

García (2016), en la tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas “Influencia del Subsistema de Aprovechamiento de Recursos Humanos en el Desempeño laboral de los trabajadores del Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) del Municipio de Matagalpa”; entre sus principales conclusiones, identificó que los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores están relacionados a las competencias laborales y el clima laboral, entre los más comunes de esta organización son:

el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la tecnología adecuada, los conocimientos y habilidades.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Harrison (2019) llevó a cabo la tesis titulada “Gestión del talento humano con relación al control de calidad de servicio de la Empresa Valuaciones Maneras SAC, 2019.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Tesis para optar el grado de maestro en la Universidad San Ignacio de Loyola. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional, el diseño no experimental. La población del siguiente trabajo de investigación está compuesta por 186 trabajadores y 136 clientes frecuentes que concurrieron a la empresa Valuaciones Maneras, según registro de base de datos del año 2018. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable. La conclusión final permitió reconocer que la calidad de servicio depende bastante de cómo se encuentre el talento humano. Realizando este hecho se puede lograr que los colaboradores se comprometan con la visión, misión, objetivos, metas y políticas que ha planeado la organización.

Acosta (2017), investigó acerca de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, del distrito de Amarilis 2017. La investigación tiene un diseño no experimental, transversal – longitudinal. Existe una relación de significancia en su resultados, esto quiere decir que ambas variables (Gestión de talento humano y calidad de servicio), ambas se contemplan, ambas pueden caer como también pueden crecer, de acuerdo al instrumento estadístico prueba de Pearson, se obtuvo una

correlación del 0.819, el cual se entiende como una correlación positivamente alta. En su trabajo de investigación se concluyó que si se evidencia un buen manejo de la gestión de talento humano, se podrá ver reflejado de manera positiva en la calidad de servicio que se le da al cliente logrando fidelizarlos. Predicando con el ejemplo se puede lograr que los colaboradores estén involucrados de manera integral con la misión, visión, valores, políticas, metas y objetivos de la organización. Cabe resaltar que se debe tener clarificado el perfil del trabajadores que se necesite para las funciones específicas, preparados para cubrir un puesto, que se idónea ya que así se puede determinar y hablar de calidad y eficiencia de trabajo.

Osorio y Zaravia (2017), realizaron una investigación titulada Gestión del talento humano y calidad del servicio en la ciudad de Huancavelica, tuvieron como objetivo determinar la relación existente entre la GTH (Gestión de talento humano) y CS (Calidad de servicio) en los colaboradores, para saber exactamente la correlación, fue necesario analizar la situación actual de la gerencia de presupuesto, acondicionamiento territorial y planeamiento, en la ciudad de Huancavelica. El tipo de investigación fue aplicada; la técnica que se tomó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de escalamiento de Likert, importantes para conocer la relación que hay en ambas variables, el cual tuvo una aprobación de acuerdo a Hernández y Baptista el año 2014, el rho fue de 0.549, esto quiere decir que hay un relación positiva moderada, el mismo que se aplicó en el personal de la gerencia de presupuesto, acondicionamiento territorial y planeamiento, en la ciudad de Huancavelica. En la parte metodológica, su diseño de esta investigación fue no experimental – transversal de tipo básica, con un muestreo probabilístico, la muestra constó de 50 colaboradores. Se concluyó de esta investigación que los trabajadores del área de gerencia de presupuesto, acondicionamiento territorial y planeamiento, en la ciudad de Huancavelica, perciben una moderada gestión de talento humano, que trae como consecuencia una moderada calidad del

servicio a los usuarios, lo que se recomendó en mejorar de manera constante la atención al usuario externo e interno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión del Talento Humano

Definiciones de Gestión del Talento Humano

La gestión del talento es un proceso dinámico, proactivo y sistemático que busca identificar, retener y desarrollar el talento de los trabajadores para lograr alcanzar de maneras eficaces y eficientes las metas organizacionales. Este proceso se debe dar considerando además el desarrollo de la salud espiritual, emocional, racional y fisiológica de los trabajadores y de la institución en su conjunto y debe ser abordado a partir de una perspectiva estratégica, ética y socialmente responsable (Leyton, 2018, p. 21).

Vallejo señaló que:

Es aquella disciplina que va a perseguir la satisfacción de metas organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las instituciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones (Vallejo, 2015, p. 17).

Mora (2012); resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades

operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas de los que saben hacer o podrían hacer.

Por lo cual, Robbins sostiene que:

La gestión del talento humano es aquel ámbito fundamental de ciertas habilidades de una institución. De esta manera, conseguir la victoria competitiva por medio de los individuos quiere decir que aquellos administradores deberán reformar aquel método para razonar en relación a los colaboradores, así como también, a la manera en que observan el vínculo de la ocupación. Deberán laborar con aquellos individuos y frecuentarlos como colegas de trabajo, no únicamente como valores a descartar y disminuir. Aquello es lo que harían aquellas instituciones encaminadas a los individuos (Robbins, 2010, p.207).

Rodríguez (2009); define la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo “es obtener la máxima creación de valor para la organización”, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.

Vásquez (2008); afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos que las jerarquías, órdenes y mandatos. Señalo la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios.

Montes (2006); define la gestión de recursos humanos es un conjunto de acciones que pretende organizar, desarrollar y poner en funcionamiento a las personas que trabajan en una empresa y que son necesarias para que esta, pueda conseguir sus objetivos.

Tejada (2003), señaló que, la gestión del talento humano como el principio de la legalización en que la potencialidad humana se vincula con los métodos productivos eficientemente, seguros y fuertes. Así, como el cargo que ocupa el directivo, conjuntamente desempeña lo que a diario a realizado (por lo cual se relaciona con la orientación, toma de

decisiones, la gestión, etc.), es que se logren conocimientos que le permitan descubrir, apoyar, promover, instalar métodos de estudio y estimular el intelecto de sus socios y el suyo propio; esto como una manera alternativa a la transformación organizacional (p. 117).

Chiavenato (2002); afirma que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, los caracteres del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Importancia de la gestión del talento humano

Chiavenato (2009). Hace poco tiempo que la cultura organizacional imperante en las empresas dejó de privilegiar las tradiciones antiguas y pasadas y se concentró en el presente, con ello; provocó que el conservadurismo y la preservación de status quo dieran paso a la innovación y al cambio de hábitos en la manera de pensar y actuar. La vieja concepción de las relaciones industriales se sustituyó por una nueva manera de administrar al personal, la cual recibió el nombre de administración de recursos humanos.

La interacción de las personas en el entorno tiende a efectuar cambios, cada uno tiene su manera de identificar, construir y usar sus capacidades; crea valores y sentidos de pertenencia con respecto de las diferentes actividades que lleva a cabo. De acuerdo a las necesidades de la gente, el entorno se transforma; igual ocurre con las empresas, debe transformarse de acuerdo a los cambios que ocurren en la dinámica del mercado por lo tanto obliga a las empresas a dejar atrás el concepto tradicional de talento humano, donde las personas eran considerados como instrumentos, a considerarlos parte de la organización valorando sus habilidades, destrezas y conocimientos, que permitan alcanzar los objetivos

empresariales y una ventaja competitiva frente a sus competidores (Dota y Samaniego, 2015).

Dimensiones de Gestión del Talento Humano

Primera dimensión: Admisión de personal

Referirse a la admisión de personal es hablar de la ruta o acceso a través de la cual las personas podrán postular a determinados puestos laborales. Puede señalarse también que la admisión de personal es un proceso usado para incluir nuevas personas en una organización. Esta admisión tendrá como principal característica algunas especificaciones que las organizaciones pondrán como requerimientos. (Chiavenato, 2002, p. 102).

La admisión de personal es considerada el primer paso de una serie de actividades que se realizan para la contratación, pero estos varían de acuerdo a las organizaciones, porque cada empresa requerirá de ciertas habilidades y competencias de acuerdo al puesto de trabajo que esté ofreciendo, además buscarán a la persona idónea para que ayude a alcanzar los objetivos trazados.

Todo proceso de admisión de personal cumple dos sub procesos: el reclutamiento y la selección de personal. Para Chiavenato (2002, p. 132) el reclutamiento es el primer proceso, es decir, el proceso antes de la selección de personal a través del cual la organización solicita candidatos tanto interna como externamente y así completar las vacantes. Es la oportunidad para que los candidatos presenten la información más importante y sobresaliente respecto a su experiencia laboral y principales habilidades profesionales.

Barber (2008), menciona del reclutamiento como “toda actividad y práctica llevada a cabo por la organización con el objetivo principal de identificar y atraer empleados potenciales” (p. 56). Alcalde, González y Flores (2006), dicen que en este proceso, se dan

una serie de fases donde confluyen varios puntos de la organización”. Ante ello, el reclutamiento se da como un conjunto de actividades mediante el cual, las personas se ponen en contacto con una determinada institución que oferta empleo, o simplemente; es la búsqueda de candidatos que reúnen las condiciones y los requisitos para ser contratados, por las empresas que presentan necesidades constantes de trabajadores, bajo la falta de los mismos, a causa de suplencias, renunciaciones, despidos, jubilaciones, entre otros.

El reclutamiento es el primer paso en busca de los postulantes que poseen interés de ocupar un puesto, para luego hacer una selección del mejor”. Alcalde, et. al. (2006) opina que “es realizar un pronóstico y estudiar las fuerzas laborales, para ocupar puestos de trabajo a través de alguna técnica de selección para ser aprobado finalmente por el empleador” (p. 88). Así, que se puede llegar a concluir que el reclutamiento es la técnica de escoger o elegir entre un conjunto de candidatos, las personas más adecuadas, para ocupar los puestos existentes en la empresa; por ello el objetivo principal del reclutamiento, es tener el mayor número de personas disponibles, que reúnan los requisitos de los puestos o cargos a cubrirse en la organización

Segunda dimensión: Capacidades

La capacidad es la aptitud con que cuenta cualquier persona para llevar a cabo cierta tarea. Es decir que todos los seres humanos estamos capacitados para realizar con éxito cualquier tarea, Si bien este término se confunde con talento.

Las capacidades de los empleados de una organización o empresa, serán gestionados, de acuerdo a las habilidades que ellos presenten, y serán evaluados en relación a los siguientes indicadores.

Conocimientos

El conocimiento es la base principal en las empresas y en la sociedad. Actualmente, cuando hablamos de conocimiento, hablamos de un contexto muy grande, donde abarca un factor para la correcta administración de conocimiento, de acuerdo a las capacidades que la sociedad o institución presente. Al respecto, Chiavenato sostiene que el conocimiento en las organizaciones y en la sociedad es el factor que condiciona la capacidad de las sociedades, organizaciones y personas para enfrentar un entorno de cambios acelerados y creciente complejidad (Chiavenato, 2017, p.363).

En la actualidad el conocimiento es el fundamento de las comunidades y las instituciones. Hablamos de comunidad de conocimiento, de economía con base al conocimiento, de redes de conocimiento y, asimismo, de colaboradores de conocimiento para poder convalidar que la adecuada administración del conocimiento es el componente que subordinan la capacidad de las comunidades, instituciones y personas para el enfrentamiento de un entorno de cambios apresurados y creciente dificultad.

Habilidades

Robbins (2005) señala que las habilidades son capacidades innatas, es decir, que cada persona tiene la aptitud necesaria y que le permite hacer las cosas mejor que otros. (p. 22) , además explica que son necesarias en las personas, tres tipos de habilidades fundamentales: las habilidades técnicas (son conocimientos y capacidades en un determinado grupo, estas habilidades son las más importantes en la administración, puesto que permitirá ejercer mejor la labor con liderazgo.; las habilidades de trato personal (son las capacidades para trabajar bien al lado de otras personas, de manera grupal o individual, por lo tanto permite la armonía laboral) y las habilidades conceptuales (permiten resolver problemas de forma acertada basándose en conocimientos).

Actitudes

Las actitudes son las predisposiciones de las personas en función a la percepción de determinadas personas, objetos o situaciones, considerados agradables o desagradables.

Al respecto, Chiavenato afirma que:

Actitud significa la tendencia o predisposición de una persona en función de su percepción o juicio con respecto de determinadas personas, objetos o situaciones, asumidos como agradables o desagradables, deseables o indeseables. La actitud es una predisposición interna, estable y duradera, que lleva a la persona a comportarse o reaccionar de cierta forma en relación con otras personas, objetos o situaciones específicas (Chiavenato, 2017, p.107).

Actitud representa la tendencia o predisposición de una persona de acuerdo a su apreciación o discernimiento con respecto a determinadas personas, objetos o situaciones.

Tercera dimensión: Compensación de personal

El término compensación se utiliza para designar todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo como empleados de una empresa. De esto que las personas reciben por su trabajo, una parte muy importante lo constituye el sueldo, los incentivos cuando los hay, y las prestaciones, tanto en efectivo como en especie. La otra parte importante de la compensación, corresponde a la satisfacción que el personal obtiene, de manera directa, con la ejecución de su trabajo y de las condiciones en que éste se realiza (Juárez, 2000)

Remuneración

Chiavenato explica que “nadie trabaja gratis. Como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente” (Chiavenato, 2009, p.283).

Nadie labora gratis. Como socio de la institución, cada colaborador tiene disposición en invertir su labor, dedicación y sacrificio personal, su inteligencia y habilidades, siempre y cuando el asociado reciba una remuneración conveniente.

Asimismo, Chiavenato sostiene que “La remuneración total de un trabajador tiene tres componentes principales. La proporción relativa de cada uno de los tres componentes varía de una organización a otra” (Chiavenato, 2009, p.283, 284).

Motivación

La motivación es un desarrollo psicológico esencial en el comportamiento individual. Es un proceso que actúa e interactúa con otros procesos del ser humano. Al respecto, Chiavenato sostiene que:

La motivación es un desarrollo psicológico principal en la conducta particular. En conjunto con la cognición, la atribución, las actitudes, la percepción y el aprendizaje, la motivación sobresale como un relevante proceso en el entendimiento del comportamiento del ser humano, que interactúa y actúa con otros procedimientos mediadores entre el ambiente y el individuo. (Chiavenato, 2009, p.118).

La motivación es una sucesión anímica fundamental en la conducta individual. Al lado de la apreciación, la atribución, la cognición, actitudes y el aprendizaje, la motivación emerge como un procedimiento fundamental en el entendimiento de la conducta humana, que actúa e interactúa con otros procesos intermediarios entre un individuo y el entorno.

Planes de Carrera

Werther, afirma que “en la actualidad, un número creciente de departamentos de capital humano considera que la planeación de la carrera constituye una herramienta idónea para hacer frente a sus necesidades de personal” (Werther, 2014, p.203).

En el presente, una cantidad progresiva de departamentos de recursos humanos, estiman que la planeación de carrera establece un instrumento idóneo para poder hacer frente a las necesidades de los empleados.

2.2.2. Calidad de atención al usuario

Definiciones de calidad de atención al usuario

La calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de valor producción-marketing. Además, su significado continúa evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura. Ni los asesores ni los profesionales de negocios están de acuerdo con una definición universal. La calidad puede entenderse como Perfección, consistencia, eliminación del desperdicio, velocidad de entrega, cumplimiento de las políticas y procedimientos, proporcionar un buen producto usable, hacerlo bien la primera vez, deleitar o complacer a los clientes, servicio y satisfacción total del cliente. Evans y Lindsay (2015, p. 6).

Casermeiro (2009), define como es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho estado gobierna.

Es un sistema eficiente para atraer, satisfacer, exceder, retener a todos los usuarios, tanto internos como externos; es hacer las cosas a la medida de las exigencias de nuestros usuarios (Estrada, 2017, p. 49).

La atención es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, casi siempre se ofrecen los productos mas no se atiende adecuadamente, y para ello es necesario centrarse en diferentes factores como es escuchar, observar y hablar, pues si se desea brindar una buena atención es importante conocer las necesidades y características del servicio que se ofrece así mismo al tipo de usuarios al que este va dirigido (Rodríguez, 2009, p. 25).

Para que la institución pueda atender con calidad al usuario, según Carrasco (2012), es necesario tener la capacidad de satisfacer sus necesidades, por lo que atención es la medida de la satisfacción de las expectativas de los usuarios, en relación al servicio percibido (p. 13).

La percepción hace referencia a la visión de la realidad que una persona tiene, la cual varía en función de las circunstancias; la expectativa, por otra parte, se refiere a todo aquello que una persona cree que puede o debe ocurrir y, generalmente, se encuentra condicionada por las referencias externas o experiencias anteriores (Paz, 2005, p. 70).

Según Carrasco (2012), la valoración de los usuarios acerca de la atención y el servicio recibido es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones. Sin embargo, las instituciones pueden establecer los factores que determinan, tanto a las expectativas, como a las percepciones de los usuarios (p. 83).

Asimismo, es posible establecer el nivel de calidad, de acuerdo a su grado de satisfacción de los usuarios, de la siguiente forma:

Percepciones > Expectativas - Experiencia muy positiva - Calidad excelente

Percepciones = Expectativas - Experiencia satisfactoria - Satisfacción

Percepciones < Expectativas - Experiencia insatisfactoria – Insatisfacción

Dimensiones de la calidad de atención al usuario

Las dimensiones de la calidad de atención al usuario son las siguientes:

Primera dimensión: Fiabilidad

Es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Nieva, 2014, p. 61).

Además, son las competencias que debe contar los que prestan el servicio para rendir el servicio esperado de forma muy segura y fiable. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales (Estrada, 2017, p. 19).

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud, es por ello que la responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido (Nieva, 2014, p. 39).

Es la predisposición que deben contar los servidores para dar una prestación de calidad al cliente, dando un buen servicio, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido (Estrada, 2017, p. 19).

Tercera dimensión: Empatía

Es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y

experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad) (Nieva, 2014, p. 41).

Para Estrada (2017), la empatía es el talento que tienen las personas de poder agradar a otros, están dotados de disposición de poder sentir, comprender el estado anímico de otras personas, poniéndose en el estado anímico de la otra persona. Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente (p. 19).

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

3.2. Variables

Variable 1: Gestión del Talento Humano

Conceptual

Chiavenato, señala que: “La gestión del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación de desempeño.” (Chiavenato, 2009, p.9).

Operacional

Para lograr medir la variable gestión del talento humano se elaboró un cuestionario de 25 preguntas, con tres dimensiones: admisión de personal, capacidades y compensación de personal.

Variable 2: Calidad en la atención al usuario**Conceptual**

La calidad puede entenderse como Perfección, consistencia, eliminación del desperdicio, velocidad de entrega, cumplimiento de las políticas y procedimientos, proporcionar un buen producto usable, hacerlo bien la primera vez, deleitar o complacer a los clientes, servicio y satisfacción total del cliente. Evans y Lindsay (2015, p. 6).

Operacional

Para lograr medir la variable calidad en la atención al usuario, se elaboró un cuestionario de 12 preguntas con tres dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión del talento humano

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
V2. Gestión del talento humano	Admisión del personal	Reclutamiento	1,2,3,4,5, 6,7,8	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo [25 - 57]
		Selección			
		Inducción			
	Capacidades	Conocimientos	9,10,11,12 ,13,14,15, 16,17		Moderador [58 - 90]
		Habilidades			
		Actitudes			
Compensación de personal	Remuneración	17,19,20, 21,22,23, 24,25	Alto [91 - 125]		
	Retribución				
	Planes de carrera				

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad en la atención del usuario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
V2. Calidad en la atención al usuario	Fiabilidad	Profesionalidad	1,2,3,4	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo [12 - 27]
		Puntualidad			
		Honestidad			
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	5,6,7,8		Moderador [28 - 44]
		Resolución de problemas			
		Grado de comunicación			
Empatía	Cortesía o amabilidad	9,10,11,12	Alto [45 - 60]		
	Dedicación al cliente				

Fuente. Elaboración propia

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo. Tomando la clasificación que hace Sánchez (2000), la presente investigación estaría tipificada como “investigación descriptiva, la cual permite conocer las variables gestión del talento humano y calidad en la atención al usuario. La descripción y explicación, aparecen estrechamente relacionados, toda vez que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conocen sus características.

4.2. Tipo de investigación

Después de la revisión de la literatura respecto a las variables se define la estrategia de investigación, siendo el tipo descriptiva y considerando por este motivo la definición de Zavala (2007), quien señaló que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga. (p. 73)

La investigación recae en el tipo descriptivo correlacional, porque se describieron las variables (gestión del talento humano y calidad en la atención del usuario) y luego se procedió a entenderlas e interpretarlas.

4.3. Diseño de investigación

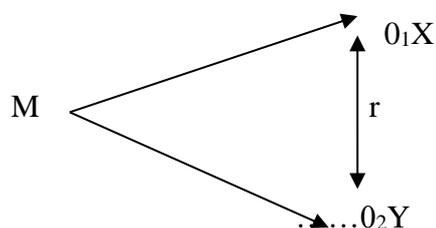
Las investigaciones en las que no se considera modificar los hechos, son denominadas no experimentales. Al respecto, Hernández *et. al* (2010) afirman que “las investigaciones no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación

deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

Asimismo se trató de una investigación transversal. Hernández et al. (2010) afirman que los diseños transaccionales (transversales) “son investigaciones que recopilan datos en un momento único, en un solo tiempo y que no requieren de un pre test y un post test” (p.151).

La transversalidad viene dado que su propósito fue “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es decir, se realiza en el tiempo preciso, enfoca la realidad, no existe una realidad primero y otra después” (Hernández et al., 2010, p.151).

Gráficamente se denota:



Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes, 1984)

Donde:

M : Muestra de estudio

X : Gestión del talento humano

Y : Calidad en la atención del usuario

01 y 02 : Puntuaciones de las variables

r : Correlación

4.4 Población – muestra

4.4.1. Población:

Desde la posición de Hernández *et. al* (2010) se llama población “al conjunto de individuos que pertenecen a un mismo lugar o espacio, que tiene características similares” (p.174). La investigación realizada consideró a 90 trabajadores y a los 100 primeros usuarios que acudieron a las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018

4.4.2. Muestra:

La muestra para la presente investigación correspondió a un tipo de muestra por conveniencia, es decir, el investigador elige la cantidad de personas que formaran parte de su muestra, teniendo en cuenta, que es lo mejor para la investigación. Siendo una población manejable se tomó el 100% como muestra, es decir 90 trabajadores y los primeros 100 usuarios que acudieron a las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnica:

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, según Martínez (2010) “es una técnica que permite obtener información empírica sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómeno. Los instrumentos de la encuesta es el cuestionario y la cedula de entrevista (p. 22). Por lo tanto encuestar significa aplicar alguno de estos instrumentos a una muestra de la población, la cual fue aplicada a 90 trabajadores y 100 usuarios de las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

4.5.2. Instrumento:

El instrumento utilizado para realizar la recolección de datos fue el Cuestionario definido por (Casas 2003: p. 258), “que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”

Ficha Técnica: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre original	:	Cuestionario de Gestión del Talento Humano
Autor	:	Harrinson (2019)
Adaptado por	:	Rosales Urbano, Hugo Edgar
Procedencia	:	Universidad San Ignacio de Loyola
Objetivo	:	Describir la variable gestión del talento humano
Administración	:	Individual y Colectiva
Duración	:	25 a 30 minutos aproximadamente
Descripción	:	El presente cuestionario está constituido 25 ítems evaluados por escala de Likert, es decir con cinco niveles de respuestas (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), que muestran indicadores para cada dimensión: Primera dimensión: Admisión de personal (8 ítems) Segunda dimensión: Capacidades (9 ítems) Tercera dimensión: Compensación de personal (8 ítems)

Ficha Técnica: CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Nombre original	:	Cuestionario de Calidad en la Atención al Usuario
Autor	:	Harrinson (2019)
Adaptado por	:	Rosales Urbano, Hugo Edgar

Procedencia	:	Universidad San Ignacio de Loyola
Objetivo	:	Describir la variable calidad de atención al usuario
Administración	:	Individual y Colectiva
Duración	:	25 a 30 minutos aproximadamente
Descripción	:	El presente cuestionario está constituido 12 ítems evaluados por escala de Likert, es decir con cinco niveles de respuestas (nunca, casi nunca, a veces. casi siempre y siempre), que muestran indicadores para cada dimensión: Primera dimensión: Fiabilidad (4 ítems) Segunda dimensión: Capacidad de respuesta (4 ítems) Tercera dimensión: Empatía (4 ítems)

4.6 Tratamiento estadístico

Trabajo de Campo

El proceso de recojo de información se realizó mediante una encuesta con dos cuestionario (uno para cada variables y población), aplicado a 90 colaboradores y 100 usuarios de las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018..

Fase Analítica

Una vez recabada la información se procedió a realizar el análisis de la misma de una manera sistemática y guiándola siempre a la consecución de los objetivos, luego se transformarán en datos mediante:

Tabulación de la Información y revisión crítica de información.

Formulación de gráficos estadísticos para una mejor comprensión de los datos.

Presentación de resultados, análisis e interpretación.

Se empleó el paquete estadístico SPSS versión 25.

4.6. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico y la interpretación de los resultados se tuvo en cuenta la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Estadística descriptiva

Según Webster (2001) “la estadística descriptiva es el proceso de recolectar, agrupar y presentar datos de una manera tal que describa fácil y rápidamente dichos datos” (p. 10). Para ello, se emplearon las medidas de tendencia central y de dispersión. Luego de la recolección de datos, se procederá al procesamiento de la información, con la elaboración de tablas y gráficos estadísticos. Así se obtuvo como producto:

Tablas. Se elaboraron tablas con los datos de las variables. Sobre las tablas APA (2010, p. 127) nos menciona: “Las tablas y las figuras les permiten a los autores presentar una gran cantidad de información con el fin de que sus datos sean más fáciles de comprender”. Además, Kerlinger y Lee (2002) las clasifican: “En general hay tres tipos de tablas: unidimensional, bidimensional y k-dimensional” (p. 212). El número de variables determina el número de dimensiones de una tabla, por lo tanto, esta investigación usará tablas bidimensionales.

Gráficas. Las gráficas, incluidos conceptualmente dentro de las figuras, permitirán “mostrar la relación entre dos índices cuantitativos o entre una variable cuantitativa continua (que a menudo aparece en el eje y) y grupos de sujetos que aparecen en el eje x” (APA, 2010, p. 153). Según APA (2010), la gráfica se sitúa en una clasificación, como un tipo de figura: “Una figura puede ser un esquema una gráfica, una fotografía, un dibujo o cualquier otra ilustración o representación no textual” (p. 127). Acerca de las gráficas, Kerlinger y Lee

(2002, p. 179) nos dicen “una de las más poderosas herramientas del análisis es el gráfico. Un gráfico es una representación bidimensional de una relación o relaciones. Exhibe gráficamente conjuntos de pares ordenados en una forma que ningún otro método puede hacerlo”.

Interpretaciones. Las tablas y los gráficos serán interpretados para describir cuantitativamente los niveles de las variables y sus respectivas dimensiones. Al respecto, Kerlinger y Lee (2002) mencionan: “Al evaluar la investigación, los científicos pueden disentir en dos temas generales: los datos y la interpretación de los datos”. (p. 192). Al respecto, se reafirma que la interpretación de cada tabla y figura se hizo con criterios objetivos.

La intención de la estadística descriptiva es obtener datos de la muestra para generalizarla a la población de estudio. Al respecto, Martínez (2010) nos dice: “La idea básica que yace en todos los métodos estadísticos de análisis de datos es inferir respecto de una población por medio del estudio de una muestra relativamente pequeña elegida de ésta” (p. 12).

Estadística inferencial

Proporcionó la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización sobre la base de la información parcial mediante coeficientes y fórmulas. Así, Webster (2001) sustenta que “la estadística inferencial involucra la utilización de una muestra para sacar alguna inferencia o conclusión sobre la población de la cual hace parte la muestra” (p. 10).

Se utilizó el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 25.0 en español), para procesar los resultados de las pruebas estadísticas

inferenciales. La inferencia estadística, asistida por este programa, fue empleada en: La hipótesis central, las hipótesis específicas y los resultados de los gráficos y las tablas.

4.7. Procedimiento

Pasos para realizar las pruebas de hipótesis

La prueba de hipótesis puede conceptuarse, según Elorza (2000), como una regla convencional para comprobar o contrastar hipótesis estadísticas, establecer (probabilidad de rechazar falsamente H_0) igual a un valor lo más pequeño posible; a continuación, de acuerdo con H_1 , escoger una región de rechazo tal que la probabilidad de observar un valor muestral en esa región sea igual o menor que cuando H_0 es cierta. (p. 351)

Como resultado de la prueba de hipótesis, las frecuencias (el número o porcentaje de casos) se organizan en casillas que contienen información sobre la relación de las variables. Así, se partirá de un valor supuesto (hipotético) en parámetro poblacional para recolectar una muestra aleatoria. Luego, se compara la estadística muestral, así como la media, con el parámetro hipotético, se compara con una supuesta media poblacional. Después se acepta o se rechaza el valor hipotético, según proceda. En este proceso se emplearán los siguientes pasos:

Paso 1. Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1)

Hipótesis nula. Afirmación o enunciado acerca del valor de un parámetro poblacional.

Hipótesis alternativa. Afirmación que se aceptó si los datos muestrales proporcionan amplia evidencia que la hipótesis nula es rechazada.

Paso 2. Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera. Debe tomarse una decisión de usar el nivel 0.05 (nivel del 5%), el nivel de 0.01, el 0.10 o cualquier otro nivel entre 0 y 1. Generalmente, se selecciona el nivel 0.05 para proyectos de investigación en educación; el de 0.01 para aseguramiento de la calidad, para trabajos en medicina; 0.10 para encuestas políticas. La prueba se hizo a un nivel de confianza del 95 % y a un nivel de significancia de 0.05.

Paso 3. Calcular el valor estadístico de la prueba

Se utilizó la prueba de correlación lineal (rho de Spearman) para contrastar la hipótesis, la cual fue analizada e interpretada.

Paso 4. Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula. La región de rechazo define la ubicación de todos los valores que son demasiados grandes o demasiados pequeños, por lo que es muy remota la probabilidad de que ocurran según la hipótesis nula verdadera.

Paso 5. Tomar una decisión

Se comparó el valor observado de la estadística muestral con el valor crítico de la estadística de prueba. Después se acepta o se rechaza la hipótesis nula. Si se rechaza esta, se acepta la alternativa y se prueba la hipótesis planteada en la investigación.

Capítulo V: Resultados

5.1. Validación y confiabilidad del instrumento

5.1.1. Validación del instrumento

El instrumento diseñado para la variable fue sometido a la validez. Hernández et. al (2014) indican que “la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, asimismo puede tener diferentes tipos de evidencia tales como: relacionada al contenido, al criterio y al constructo” (p. 201).

De acuerdo a los lineamientos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” (2014), los criterios de evaluación de los instrumentos fueron: pertinencia (si el ítem corresponde al concepto teórico formulado), relevancia (si el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo) y claridad (si se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo), por lo tanto, luego de aplicar el piloto, se trabajó la validez de cada criterio por el juez experto.

Tabla 3

Validación de los instrumentos de lectura comprensiva y pensamiento crítico

Expertos	Grado académico	Suficiencia del instrumento
Ramos Durand, Martha	Magister	Si hay suficiencia
Cárdenas Carlos, José	Magister	Si hay suficiencia

5.1.2. Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, según Tamayo y Tamayo (1984) la obtención que se logra cuando aplicada una prueba

repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados indica que el instrumento es confiable.

El estadístico utilizado fue el alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach
Cuestionario de gestión del talento humano	0.803
Cuestionario de calidad en la atención al usuario	0.799

Fuente. Prueba piloto

Para interpretar los resultados del alfa de Cronbach. Pino (2010, p. 380) establece la siguiente escala:

-1 a 0	No es confiables
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad

De acuerdo a los resultados, el instrumento indicó una alta confiabilidad y se aplicó a la población en estudio.

Procedimientos de recolección de datos

En primer lugar se procedió a censar a la población conformada por 90 colaboradores de las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018, en una sesión de 25 minutos aproximadamente, se aplicaron los dos cuestionarios con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y sus respectivas dimensiones de investigación, posteriormente se procedió a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Métodos de análisis de datos

Finalmente, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 25 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales fueron mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación de acuerdo a objetivos planteados en la presente investigación.

5.2. Presentación y análisis de los resultados

5.2.1. Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos muestran las frecuencias y porcentajes de las variables de estudio y su interpretación correspondiente.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión del talento humano

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	20	22%
Regular	45	50%
Bueno	25	28%
Total	90	100%

Fuente: Base de datos apéndice 3.



Figura 1. Niveles de gestión del talento humano

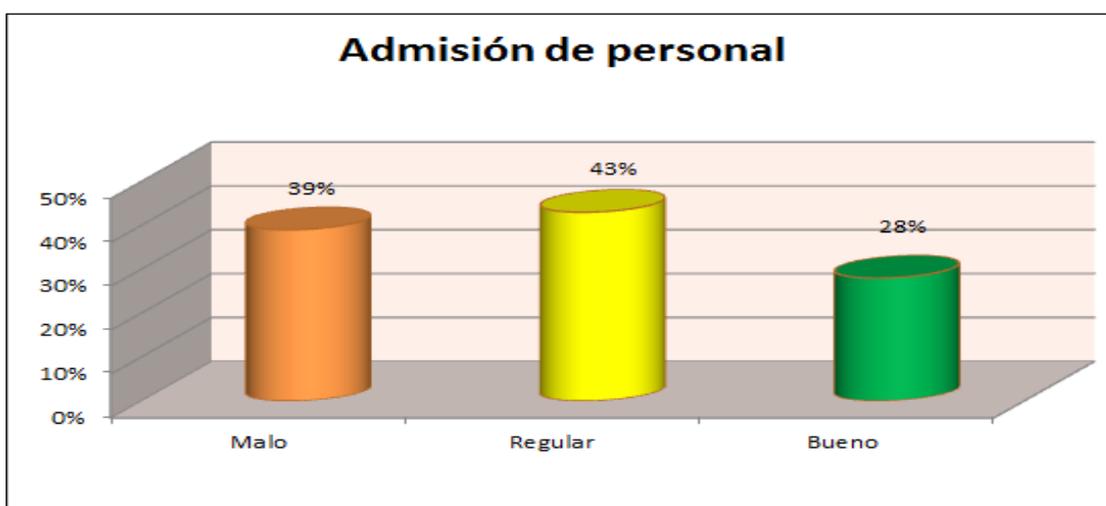
Del total de colaboradores encuestados de las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018, el 50% percibe que la gestión del talento humano se encuentra en un nivel regular, asimismo un 28% percibe que el nivel es bueno y finalmente un 22% percibe que el nivel es malo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Admisión de personal

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	35	39%
Regular	39	43%
Bueno	26	28%
Total	90	100%

Fuente: Base de datos apéndice 3.



.Figura 2. Niveles la dimensión 1: Admisión de personal

Del total de colaboradores encuestados de las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018, el 39% percibe que la admisión de personal se encuentra en un nivel regular, mientras que un 36% percibe que el nivel es malo y finalmente un 25% percibe que el nivel es bueno.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Capacidades

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	27	30%
Regular	37	41%
Bueno	26	29%
Total	90	100%

Fuente: Base de datos apéndice 3.

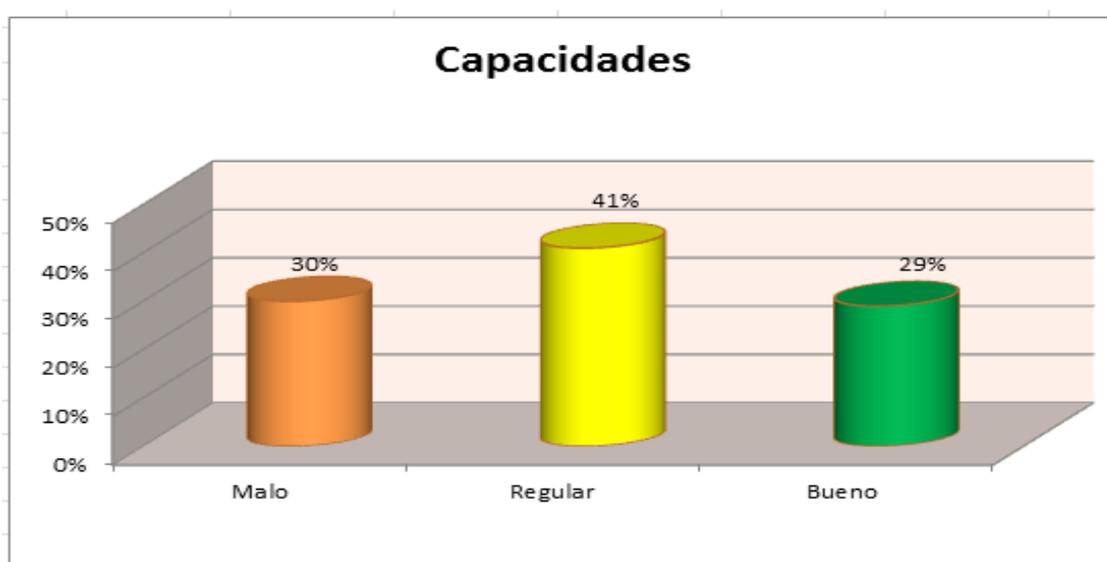


Figura 3. Niveles de capacidades

Del total de colaboradores encuestados de las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018, el 41% percibe que las capacidades dentro de la gestión del talento humano se encuentran en un nivel regular, mientras que un 30% de los encuestados perciben que el nivel es malo y finalmente un 29% percibe que el nivel es bueno.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Compensación de personal

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	33	37%
Regular	35	39%
Bueno	22	24%
Total	90	100%

Fuente: Base de datos apéndice 3.

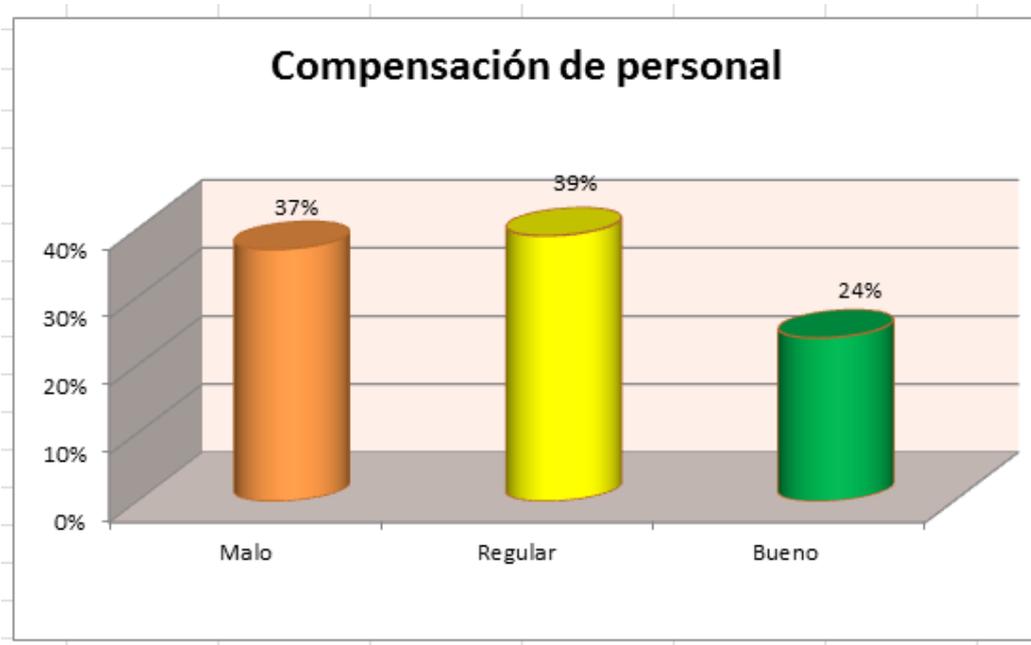


Figura 4. Niveles compensación de personal

Del total de colaboradores encuestados de las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018, el 39% percibe que la compensación de personal está en un nivel regular, mientras que un 37% señalan que el nivel es malo y finalmente un 24% considera que el nivel es bueno.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Calidad en la atención al usuario

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	19	19%
Regular	56	56%
Bueno	25	25%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos apéndice 3.

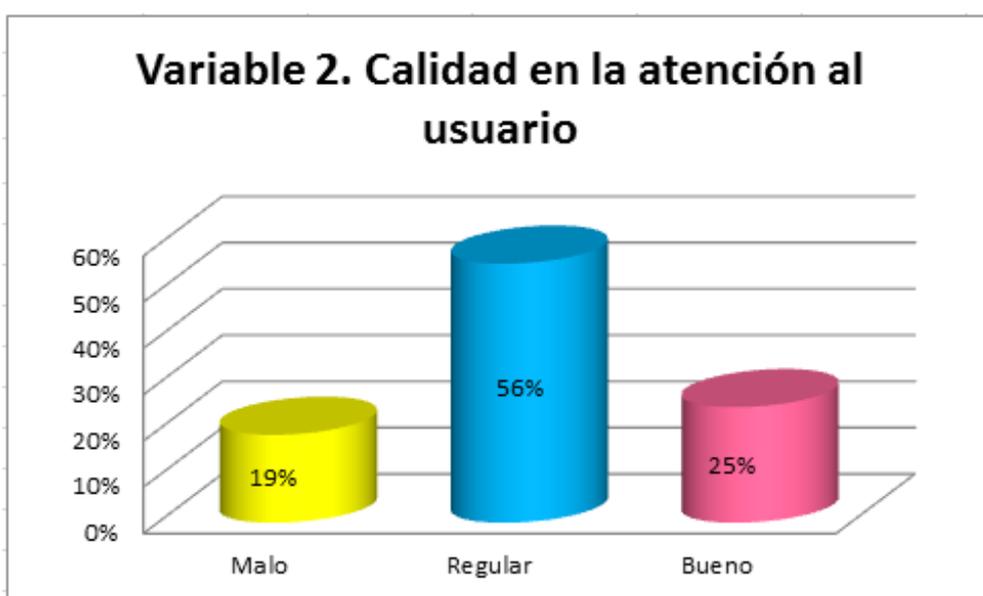


Figura 5. Niveles de la variable calidad en la atención al usuario

Del total de personas encuestadas que acuden a las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018, el 56% percibe que la calidad de atención al usuario está en un nivel regular, mientras que un 25% percibe que el nivel es bueno y finalmente un 19% considera que el nivel es malo.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Fiabilidad

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	35	35%
Regular	40	40%
Bueno	25	25%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos apéndice 3.

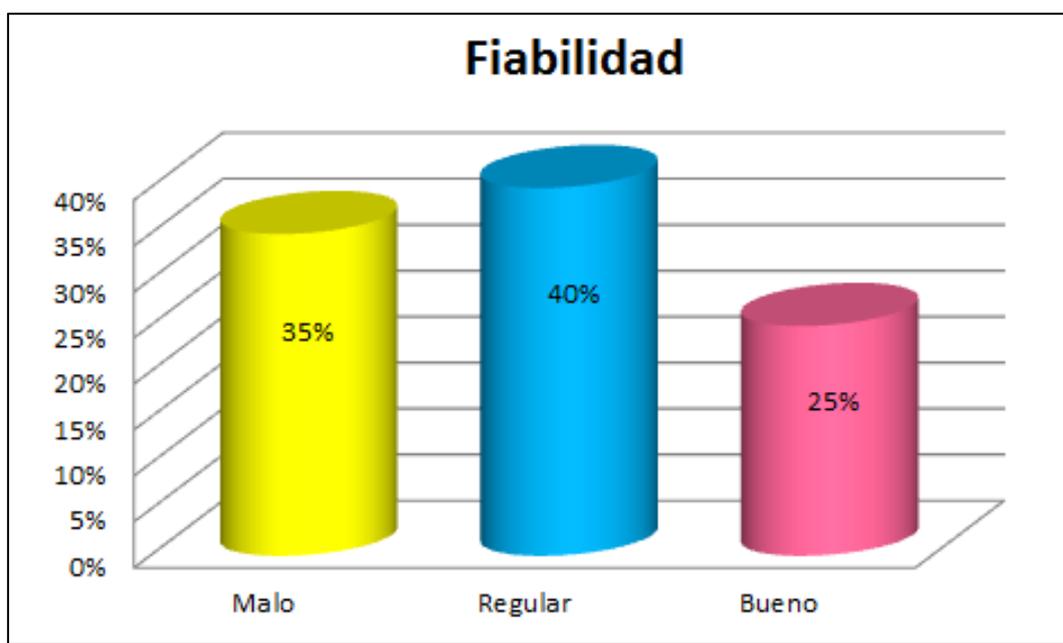


Figura 6. Niveles de la dimensión fiabilidad

Del total de personas encuestadas que acuden a las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018, el 40% percibe que la fiabilidad durante el proceso de atención al usuario está en un nivel regular, mientras que un 35% percibe que el nivel es malo y finalmente un 25% considera que el nivel es bueno.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	30	30%
Regular	37	37%
Bueno	33	33%
Total	90	100%

Fuente: Base de datos apéndice 3.

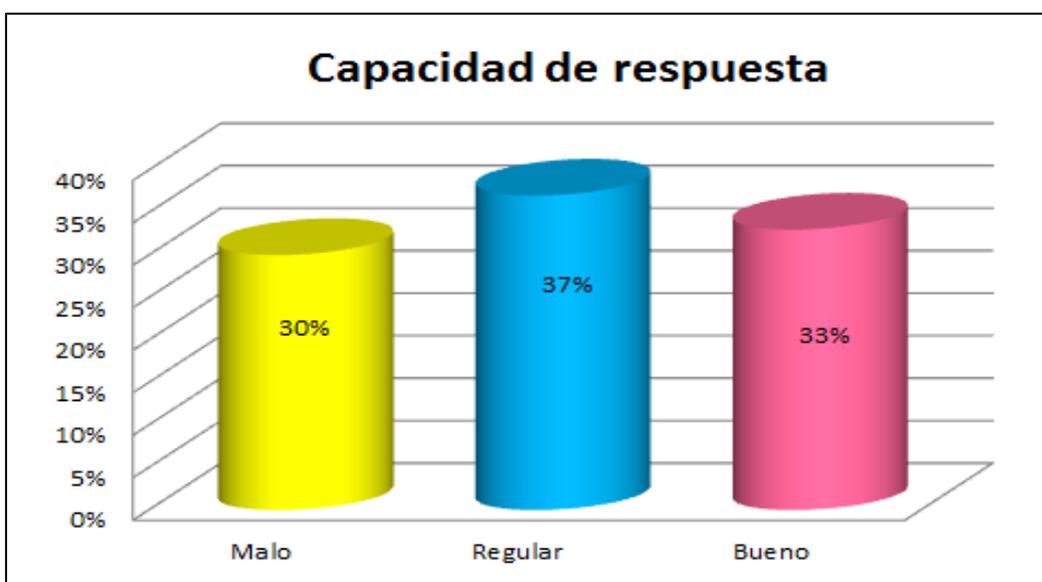


Figura 7. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Del total de personas encuestadas que acuden a las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018, el 37% percibe que la capacidad de respuesta durante la atención al usuario está en un nivel regular, mientras que un 33% percibe que el nivel es bueno y finalmente un 30% considera que el nivel es malo.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Empatía

Niveles	Frecuencia (fi)	%
Malo	33	33%
Regular	34	34%
Bueno	33	33%
Total	90	100%

Fuente: Base de datos apéndice 3.

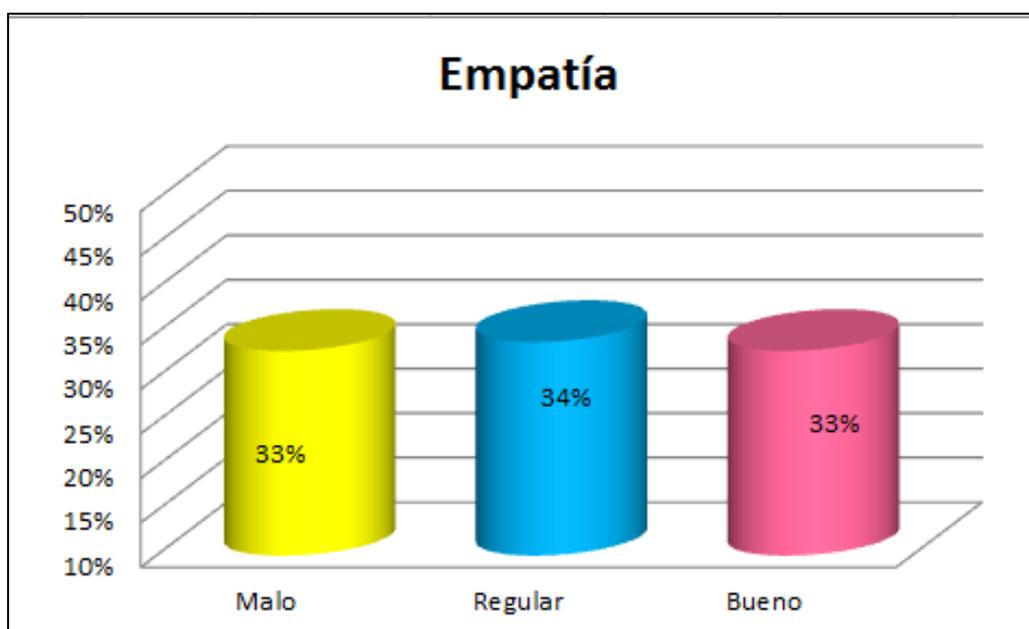


Figura 8. Niveles de la dimensión resolución de problemas

Del total de personas encuestadas que acuden a las Oficinas Administrativas y Tributarias de Lima, 2018, el 34% percibe que la empatía durante la atención al usuario está en un nivel regular, mientras que un 33% percibe que el nivel es bueno y finalmente otro 33% considera que el nivel es malo.

5.2.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis:

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión del talento humano y la calidad en la atención al usuario

			Gestión del talento humano	Calidad en la atención del usuario
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	.833*
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad en la atención del usuario	N	100	100
		Coefficiente de correlación	.833	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.833, indicó que la relación entre la gestión del talento humano y la calidad en la atención al usuario fue una correlación alta y dado el valor $p = 0,000$ (grado de significación estadística) menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Prueba de hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario

			Gestión del talento humano	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	.810*
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.810	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,810, indicó que la relación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario fue una correlación alta y dado el valor $p = 0,000$ (grado de significación estadística) menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). y, se acepta H_a

Tabla 15

Correlación entre el nivel de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta

			Gestión del talento humano	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	.871*
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	.871	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,871, indicó que la relación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta durante la atención al usuario fue una correlación alta y dado el valor $p = 0,000$ (grado de significación estadística) menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta durante la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). y, se acepta Ha

Tabla 16

Correlación entre el nivel de gestión del talento humano y la empatía

			Gestión del talento humano	Empatía
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	.863*
		Sig. (bilateral)		.000
	Empatía	N	100	100
		Coefficiente de correlación	.833	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,863, indicó que la relación entre la gestión del talento humano y la empatía durante la atención al usuario fue una correlación alta y dado el valor $p = 0,000$ (grado de significación estadística) menor que $\alpha = 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía durante la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

5.3. Discusión de resultados

De los resultados obtenidos en la presente investigación, con respecto a la hipótesis general que señala existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018; los resultados señalaron que $\rho = 0.833$ y $p = 0.000$. Al respecto de este resultado García (2016), quién obtuvo un $\rho = 0.891$ encontró que los principales factores que perjudican la labor de los trabajadores o colaboradores en su centro de trabajo se relacionan con sus competencias laborales y con el clima laboral, es decir, cuando el colaborador no es respetado o ha sido seleccionado sin cumplir con los requisitos para el puesto de trabajo entonces ocurren los problemas en la calidad de atención que presta. Considerando la conclusión del autor, es importante recalcar que cuando se realizan los procesos dentro de la admisión de personal (reclutamiento, selección e inducción) debe tenerse bien claro y trazar como meta, seleccionar a la persona idónea, pero al mismo tiempo que tenga habilidades sociales que le permitan hacer bien su trabajo y responder a las expectativas de los usuarios de las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario de Lima. Otra acotación importante es la que menciona Acosta (2017), quien concluyó que si se evidencia un buen manejo de la gestión de talento humano, se podrá ver reflejado de manera positiva en la calidad de servicio que se le da al cliente logrando fidelizarlos. Los colaboradores de una organización tienen que hacer suyos la misión, visión, valores, políticas, metas y objetivos de la organización, el compromiso debe ser constante. Cabe resaltar que se debe tener clarificado el perfil del trabajadores que se necesite para las funciones específicas, preparados para cubrir un puesto, que se idónea ya que así se puede determinar y hablar de calidad y eficiencia de trabajo. Entonces, la gestión del talento humano requiere de una buena admisión de personal, donde se ponga en práctica capacidades

y donde se valore al personal de trabajo para tener buenos resultados en la calidad de atención a los usuarios.

Para la primera hipótesis específica que indica existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018; los resultados de correlación fueron $\rho = 0.810$ y $p = 0.000$ (correlación alta y significativa). En cuanto a la fiabilidad en la atención al usuario Harrison (2019) reconoció que la calidad de servicio depende bastante de cómo se encuentre el talento humano. Realizando este hecho se puede lograr que los colaboradores se comprometan con la visión, misión, objetivos, metas y políticas que ha planeado la organización. Cuando el personal está comprometido, entonces el colaborador demostrará fiabilidad, será confiable para las personas y lo demostrará al hacer su trabajo de forma eficiente. Asimismo Osorio y Zaravia (2017), concluyeron que a pesar de presentarse dificultades en el trabajo, los colaboradores deben ser capaces de mantener calmados a los usuarios, es decir, deben haber ganado su confianza (ser fiables). Para que no se origine el caos en la organización o entidad pública.

En cuanto a la segunda hipótesis específica que indica existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018, los resultados de correlación fueron $\rho = 0.871$ y $p = 0.000$ (correlación alta). En cuanto a la capacidad de respuesta en la atención al usuario Flores (2017) señala que son necesarias habilidades como liderazgo, iniciativa, compañerismo, adaptación a los cambios, eficiencia, eficacia, satisfacción, rendimiento laboral y clima organizacional o laboral para que el trabajador tenga una capacidad de respuesta eficaz. Al tomar en cuenta la institución estos factores se conlleva a mejores resultados en cuanto al desempeño laboral del trabajador. El supuesto se

cumple debido a que los factores del desempeño laboral sí se relacionan con la calidad del trabajo, independientemente que el trabajador se sienta satisfecho o no, o si tienen eficiencia y eficacia; sin embargo, a pesar de esto se da la relación de estos factores.

Finalmente para la tercera hipótesis que indica existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018, los resultados de correlación fueron $\rho = 0.863$ y $p = 0.000$ (correlación alta y significativa). Para este resultado, relacionado con la empatía en la atención al usuario Goyeneche (2017) indicó que es necesaria la vinculación del personal y el desarrollo de actitudes positivas con el usuario, así este se sentirá en plena confianza de realizar todas sus acciones sin ningún temor. La empatía es una de las principales virtudes que deben desarrollar todos aquellos que trabajan en el sector público, aquellos que brindan servicios e entidades del Estado, porque son ellos quienes tratan con los usuarios, los que están en contacto directo y conocen de las necesidades y preguntas del usuario.

Conclusiones

- Primera: De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.833, fue una correlación alta y dado el valor $p = 0,000$ (grado de significación estadística). Es decir, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.
- Segunda: De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,810, fue una correlación alta y dado el valor $p = 0,000$ (grado de significación estadística) es decir, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.
- Tercera: De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,871, fue una correlación alta y dado el valor $p = 0,000$ (grado de significación estadística) es decir, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta durante la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Cuarta: De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,863, fue una correlación alta y dado el valor $p = 0,000$ (grado de significación estadística) es decir, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía durante la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018.

Recomendaciones

Para que las oficinas del Servicio Administrativo y Tributario de Lima, puedan realizar una buena gestión del talento humano se requiere de una atención fiable, que se sujete a las normas de calidad y que motive a los trabajadores o colaboradores a brindar un buen servicio.

Además es importante que la gestión del talento humano optimice las políticas para la admisión de los colaboradores, , con respecto al reclutamiento del personal lo más idóneo es realizar el reclutamiento mixto, quiere decir que debe emplear el reclutamiento interno y externo, lanzando la convocatoria dentro y fuera las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario de Lima porque sus trabajadores crecen constantemente a nivel profesional, es decir, si tienen personas calificadas, es mejor darles la prioridad.

Es importante que los colaboradores se capaciten constantemente en cuanto a la atención eficiente al usuario, es decir, que su capacidad de respuesta y su empatía sean correctas y permitan que el usuario se sienta atendido y logre disipar las dudas con las que llega.

Cuando se recluta personal, sobretodo que va a estar relacionada con personas, es necesario realizar una evaluación de salud mental en los aspirantes, esto servirá para conocer su perfil y las posibles reacciones que pueda tener la persona cuando trabaja y se encuentra bajo alta presión laboral.

Referencias

- Acosta, M. (2017). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C.* Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2367>
- Alcalde, M., González, M. y Flores, I. (2006),. *El mercado de trabajo, reclutamiento y formación en España*, Madrid. Editorial Pirámide.
- Barber, P. (2008). *Reclutamiento de Personal*. México. Editorial Mc. Graw Hill Iberoamericana.
- Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Editorial Paraninfo.
- Casermeiro G. (2009). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Secretaria General de la Gobernación de Salta: Argentina
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima – Perú. Editorial San Marcos.
- Casas, J. (2003). *Instrumentos de recolección de datos*. Lima – Perú. Editorial Mc. Graw Hill.
- Casermeiro, M. (2009), *Técnicas de información y atención al cliente. Técnicas de innovación comercial*. Editorial Innovación.
- Chiavenato, I. (2002). *Adminsitración de recursos humanos*. México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Edición Me Graw Hill. Tercera Edición.
- Dota M. y Samaniego M. (2015). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias: Caso de aplicación Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. Tesis de grado. Universidad de Cuenca – Ecuador.
- Elorza, L. (2000). *Investigación científica*. México. Editorial Pampas.

- Estrada, E. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario - Municipalidad distrital Rázuri, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11800/estrada.pdf>
- Evans, W. y Lindsay, J. (2015). *Administración y control de calidad*. 9na. Edición. Cengage Learning Editores
- Flores. M. (2017). *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas Municipio del Departamento de Madriz – Nicaragua*. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/4298/>
- García, M. (2016). *Influencia del Subsistema de Aprovechamiento de Recursos Humanos en el Desempeño laboral de los trabajadores del Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) del Municipio de Matagalpa*. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/view/types/thesis.html>
- Goyeneche, T. (2017) *Diseño de estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas del Municipio de Rocha, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia* Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/706473.pdf>
- Harrison, J. (2019). *Gestión del talento humano con relación al control de calidad de servicio de la Empresa Valuaciones Maneras SAC*. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/itst/USIL/9070/1/2019_Guere-Cruz.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Santiago de Chile. Mc. Graw Hill. Educación.
- Juárez, D. (2000). *Compensación laboral*. Cali. Editorial Mundo Nuevo.
- Kerlinger, I. y Lee, G. (2002). *Metodología de la investigación en educación*. Santiago de Chile. Editorial Sacsa.

- Leyton, M. (2018). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Borja, año 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14801/Leyton_FMG.pdf
- Martínez, L. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires – Argentina. Editorial Pearson.
- Montes, Y. (2006) *Recursos humanos en las organizaciones*. México. Editorial Pearson.
- Mora, T.. (2012). *Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la Comunicación en CNT* Sistemas de Información S.A. Chile: 1.
- Nieva, L. (2014). *Satisfacción del usuario externo y tipo de administración CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, Huancayo - 2013*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperada de <http://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/articld/40/40>
- Osorio, Y. y Zaravia, F. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la ciudad de Huancavelica*. Universidad Peruana Los Andes, Recuperado de: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/216>
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Priestley, M. (2013). *Técnicas y estrategias del pensamiento crítico*; México, Trillas
- Rodríguez, J. (2009). *Atención y calidad de atención al usuario*. Recuperado de: <http://thgestionth.blogspot.pe/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional*. España: Editorial Prentice Hall.
- Sánchez, H. y Reyes, L. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Pearson.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México. Limusa. Editorial Creative.

- Tejada, A. (2003). *Modelos actuales de gestión en las organizaciones*. El Caribe.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Recuperado de: <http://cimogsys.esoch.edu.ec/direccionnes/public/pdf>
- Vásquez, H. (2008). *Gestión del talento humano*. Recursos Humanos. México. Editorial Lamberdy.
- Webster, J. (2001). *Análisis estadístico. Estadística II*. México. Editorial Nuevo León.
- Werther, W. y. (2014). *Administración de recursos humanos - Gestión del capital humano*. México: McGraw-Hill.
- Zavala, A. (2007). *Proyecto de investigación científica*. Lima. San Marcos.

Apéndices

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión del talento humano y calidad de atención al usuario en las oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018..

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en las oficinas del servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la atención al usuario en las Oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía en la atención al usuario en las oficinas del Servicio Administrativo y Tributario – Lima 2018.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Variable 1: Gestión del talento humano</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Admisión del personal</td> <td style="width: 50%;">Reclutamiento Selección Inducción</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidades</td> <td>Conocimientos Habilidades Actitudes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Compensación de personal</td> <td>Remuneración Retribución Planes de carrera</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Variable 2: Calidad en la atención al usuario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Fiabilidad</td> <td style="width: 50%;">Profesionalidad Profundidad Honestidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> <td>Tiempo de espera Resolución de problemas Grado de comunicación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> <td>Cortesía o amabilidad Dedicación al cliente</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1: Gestión del talento humano		Admisión del personal	Reclutamiento Selección Inducción	Capacidades	Conocimientos Habilidades Actitudes	Compensación de personal	Remuneración Retribución Planes de carrera	Variable 2: Calidad en la atención al usuario		Fiabilidad	Profesionalidad Profundidad Honestidad	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Resolución de problemas Grado de comunicación	Empatía	Cortesía o amabilidad Dedicación al cliente
Variable 1: Gestión del talento humano																			
Admisión del personal	Reclutamiento Selección Inducción																		
Capacidades	Conocimientos Habilidades Actitudes																		
Compensación de personal	Remuneración Retribución Planes de carrera																		
Variable 2: Calidad en la atención al usuario																			
Fiabilidad	Profesionalidad Profundidad Honestidad																		
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Resolución de problemas Grado de comunicación																		
Empatía	Cortesía o amabilidad Dedicación al cliente																		



CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estimado colaborador, con el presente cuestionario queremos conocer cómo se está percibiendo la gestión del talento humano en la institución en la que laboras, para esto necesitamos que colabores respondiendo las preguntas con total sinceridad. El cuestionario es anónimo, no hay preguntas correctas o incorrectas, es decir, se valorará tu percepción sea cual sea.

Muchas Gracias.

ESCALA VALORATIVA		
SIEMPRE	S	5
CASI SIEMPRE	CS	4
A VECES	AV	3
CASI NUNCA	CN	2
NUNCA	N	1

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
DIMENSIÓN 1: ADMISIÓN DE PERSONAL		S	CS	AV	CN	N
1.	Los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento.					
2.	La difusión para atraer personal calificado se desarrolla de manera adecuada.					
3.	La necesidad de un puesto laboral se realiza previo a un análisis y evaluación de requerimientos del área usuaria.					
4.	Se comunica con claridad respecto a las capacidades que requiere la empresa para su organización.					
5.	Se selecciona al personal teniendo en cuenta los resultados de sus evaluaciones.					
6.	El personal seleccionado es sólo aquel que cumple con los requerimientos de la organización.					
7.	Antes de iniciar en la labor encomendada se realiza un proceso de inducción para la persona contratada.					
8.	El proceso de inducción es claro y en el tiempo preciso para que el trabajador se adapte.					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDADES		S	CS	AV	CN	N
9.	Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar bien su función.					
10.	Requiere de constante guía o apoyo para realizar la tarea que le han encargado en su trabajo.					
11.	Recibe capacitaciones porque su área de trabajo es muy cambiante y así se requiere.					
12.	Pone en práctica sus habilidades cuando realiza su labor de atención al usuario.					
13.	Considera que las habilidades sociales son importantes cuando se trabaja en una empresa pública.					
14.	Es importante desarrollar habilidades en el trabajo para que las cosas salgan mejor.					
15.	Demuestra actitud positiva cuando realiza su trabajo a pesar de no estar de buen humor.					
16.	Cree Ud. que mantener una actitud positiva hace que las cosas salgan mejor.					
17.	En su trabajo se requiere de una actitud asertiva para el trato a los usuarios.					
DIMENSIÓN 3: COMPENSACIÓN DE PERSONAL						
18.	Existe en la institución una política remunerativa adecuada.					
19.	Las compensaciones no remunerativas (vales o incentivos) que se les otorga son equivalentes a los que se perciben en otras entidades públicas.					
20.	En la institución hay reconocimiento, aprecio, clima laboral, oportunidades y éxitos por su trabajo (motivación intrínseca).					

21	Cuenta con un jefe asertivo, el cual la capacita de acuerdo a sus necesidades laborales.					
22	Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva)					
23	El horario de trabajo es adecuado en comparación con otras entidades.					
24	Se le proporciona herramientas de trabajo adecuadas para que ejecute sus funciones (computadora, internet, útiles de escritorio y de aseo)					
25	Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permita contar con mejores expectativas salariales.					



CUESTIONARIO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

El presente cuestionario permitirá conocer cómo es la atención al usuario de parte de los colaboradores de las Oficinas del servicio Administrativo y Tributario – Lima, 2018. Para completarlo, te ayudamos con la descripción. Encontrarás una oración con varias alternativas y elegirás sólo una, la cual marcaras con "X".

NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, sólo queremos que respondas con la mayor precisión y sinceridad posible a las premisas que se plantean.

Muchas Gracias.

ESCALA VALORATIVA		
SIEMPRE	S	5
CASI SIEMPRE	CS	4
A VECES	AV	3
CASI NUNCA	CN	2
NUNCA	N	1

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO						
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		S	CS	AV	CN	N
1.	Los trabajadores están bien uniformados y con la apariencia correcta para la labor que desempeñan.					
2	Los trabajadores son puntuales y están atendiendo siempre en el momento preciso.					
3	El personal cuenta con el conocimiento adecuado a la realidad del trabajo que realiza.					
4	Los trabajadores muestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios.					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		S	CS	AV	CN	N
5	Los trabajadores son comunicativos y orientan bien a los usuarios.					
6	El personal muestra disposición para resolver los problemas que se presentan durante la atención al usuario.					
7	Los trabajadores responden a las necesidades de atención de los usuarios.					
8	Los trabajadores dan a conocer a los usuarios los beneficios que tienen por derecho.					
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA		S	CS	AV	CN	N
9	Los trabajadores muestran una sonrisa al saludar a los usuarios..					
10	Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad en la atención.					
11	Los trabajadores demuestran su paciencia ante la pregunta confusa de un usuario.					
12	Los trabajadores están dispuestos a ayudar a los usuarios a pesar de las dificultades que puedan presentarse.					

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Admisión de personal									Capacidades									Compensación de personal							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	2	2	1	2	3	4	5	4	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3
2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1
3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	1	5	5	2
4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	3	4	3	4	4	3
5	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	4	3
6	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	2	1	3	4	3
7	4	4	3	3	3	5	2	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	1	1	1	1	1	2	3	3
8	4	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	4	3	4	5	4	3	1	1	1	4	3	2
9	5	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2
10	5	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1
11	5	2	3	3	5	4	4	5	4	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	4	4	1
12	4	2	4	2	5	4	4	4	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4	1
13	4	3	5	1	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	1	3	4	1
14	3	3	4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	5	2
15	3	3	4	2	2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2
16	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	4	2
17	2	2	5	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	5	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2
18	2	2	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3

19	1	3	3	4	3	4	3	4	2	5	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	1	3
20	1	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	3	3	1	4	3	2	3
21	1	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	5	2	2	2	4	4	2	3	3	2	4
22	2	3	1	5	2	4	2	2	3	2	1	4	4	2	1	1	2	2	4	4	2	3	4	2	3
23	2	4	2	5	3	5	2	2	2	2	2	4	5	3	1	1	2	2	4	4	2	4	5	3	3
24	3	3	2	5	2	5	1	1	3	2	2	5	5	2	1	1	3	2	5	3	3	3	4	1	3
25	4	2	3	4	2	5	2	1	3	2	3	5	5	2	2	2	3	1	5	3	3	3	4	1	4
26	3	1	4	3	3	4	2	2	2	2	2	5	4	2	2	3	3	1	5	3	4	3	4	1	3
27	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	5	4	1	2	2	2	2	5	4	3	2	3	1	3
28	2	2	3	2	4	2	3	3	2	1	2	4	4	2	3	2	1	3	4	5	3	2	3	1	3
29	3	3	3	2	3	1	2	3	1	1	3	4	3	1	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3
30	4	2	2	1	2	2	3	4	2	1	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4
31	5	4	5	2	2	2	4	3	1	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3
32	5	5	4	2	1	2	3	4	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2
33	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2
34	4	3	2	3	3	4	3	4	1	3	1	4	1	1	4	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2
35	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	1	3
36	1	1	2	2	3	2	4	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	4	1	1	3
37	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	3	1	3	2	3	2	2	3	1	1	3
38	1	2	5	2	1	2	1	3	1	2	3	2	1	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	1	5
39	1	1	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	1	2	3	2	2	3

40	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	4	3	3	3	4	1	1	3	2	2	1
41	2	2	4	2	2	4	1	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	4	4	2	2	3	1	2	1
42	2	3	4	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
43	2	3	5	1	2	3	4	1	2	1	2	4	1	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	1
44	3	4	4	1	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	5	2	4	5	2	2	2	3	2	1
45	2	3	4	1	1	4	4	3	2	1	2	3	2	4	3	5	2	3	4	3	3	2	3	1	2
46	2	3	3	1	1	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	5	1	4	4	3	2	2	3	1	2
47	1	1	3	2	1	3	4	1	3	2	3	4	2	4	1	5	2	5	5	3	1	2	3	1	2
48	1	2	3	2	2	3	4	1	4	1	2	5	2	3	1	4	3	4	4	3	2	3	3	1	2
49	1	2	3	2	2	3	5	1	3	2	2	4	2	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2
50	1	2	4	3	2	3	4	1	2	1	2	3	1	3	1	4	5	3	2	2	3	1	2	2	3
51	1	3	4	2	2	3	4	1	2	2	2	3	1	2	2	3	5	3	2	3	2	1	2	1	2
52	1	2	4	2	3	3	4	1	2	3	3	3	2	2	1	3	5	3	1	2	2	1	3	2	2
53	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	1	2	1	2	3	4	2
54	2	1	3	3	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
55	2	1	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2
56	2	1	2	4	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	4	1	2
57	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	3	1	3	2	1	2	4	1	2
58	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	4	1	3
59	3	3	2	3	3	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	3	2	4	2	4	2	3
60	2	3	3	4	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	1	3	3	2	4	2	5	3	5	1	4

61	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3
62	2	4	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	4	1	2	4	3	4	2	3	1	3
63	3	3	4	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	1	3	4	1	2	4	3	3	1	3	2	3
64	4	3	3	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	4	2	2	4	3	3	1	3	2	2
65	4	3	3	3	1	3	2	2	5	2	2	3	3	1	2	4	2	2	4	2	2	1	3	2	2
66	4	3	3	2	1	2	3	1	4	2	2	3	2	3	1	4	2	3	4	2	2	2	3	3	1
67	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	4	1	3	1	3	3	2	5	2	1	2	4	2	1
68	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1	4	1	3	3	3	5	3	2	3	3	1	1
69	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	4	2	3	3	2	5	3	2	2	3	1	1
70	2	5	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	5	3	2	4	2	5	3	3	2	3	1	2
71	1	4	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	4	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2
72	1	4	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	4	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2
73	1	4	2	2	2	4	3	3	1	3	2	3	4	4	3	4	2	3	1	4	4	3	1	2	3
74	1	3	3	3	1	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	2	2	3
75	2	3	3	4	2	3	4	4	2	4	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	5	3	4
76	2	3	4	4	3	3	5	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	4
77	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	4	3	2	4
78	2	2	4	4	3	2	3	5	3	5	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	5	3	4
79	1	1	3	4	4	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	3	4	5
80	1	1	3	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	1	1	1	1	3	2	4
81	2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	3	5

82	2	2	2	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	4
83	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1	1	3	4
84	3	3	1	2	2	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	5
85	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	4	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	4
86	3	1	5	1	5	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3
87	2	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	1	4	3
88	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	1	3	4
89	1	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3
90	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	1	5

BASE DE DATOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL
USUARIO

	Fiabilidad				capacidad de respuesta				Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	4	4	1	1	2	2	2	1
2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1
3	2	2	2	2	1	1	4	3	3	4	3	2
4	2	4	5	4	4	3	2	3	2	1	2	3
5	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1
6	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3
7	4	3	5	2	2	2	3	4	3	1	1	1
8	4	3	3	2	1	1	3	4	5	4	3	1
9	5	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2
10	5	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3
11	5	5	4	4	5	4	2	3	2	2	1	1
12	4	5	4	4	4	5	2	2	2	3	2	1
13	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	1	1
14	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2
15	3	2	3	3	4	1	3	2	3	3	2	2
16	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3
17	2	2	3	2	3	4	5	2	2	3	1	4
18	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3
19	1	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	3
20	1	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3
21	1	2	3	3	2	2	5	2	2	2	4	4
22	2	2	4	2	2	3	1	1	2	2	4	4
23	2	3	5	2	2	2	1	1	2	2	4	4
24	3	2	5	1	1	3	1	1	3	2	5	3
25	4	2	5	2	1	3	2	2	3	1	5	3
26	3	3	4	2	2	2	2	3	3	1	5	3
27	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	5	4
28	2	4	2	3	3	2	3	2	1	3	4	5
29	3	3	1	2	3	1	2	2	2	3	4	3

30	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3
31	5	2	2	4	3	1	3	2	3	2	3	1
32	5	1	2	3	4	2	3	1	2	3	3	1
33	4	2	3	2	3	3	3	1	2	1	2	1
34	4	3	4	3	4	1	4	1	1	1	1	2
35	2	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2
36	1	3	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2
37	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	3	2
38	1	1	2	1	3	1	3	1	3	2	3	2
39	1	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	1
40	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	1
41	2	2	4	1	2	3	4	3	3	4	4	2
42	2	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	2
43	2	2	3	4	1	2	3	4	3	4	4	2
44	3	2	4	3	2	3	3	5	2	4	5	2
45	2	1	4	4	3	2	3	5	2	3	4	3
46	2	1	3	3	2	3	3	5	1	4	4	3
47	1	1	3	4	1	3	1	5	2	5	5	3
48	1	2	3	4	1	4	1	4	3	4	4	3
49	1	2	3	5	1	3	1	4	4	3	2	2
50	1	2	3	4	1	2	1	4	5	3	2	2
51	1	2	3	4	1	2	2	3	5	3	2	3
52	1	3	3	4	1	2	1	3	5	3	1	2
53	1	2	3	3	2	3	2	3	4	2	1	2
54	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2
55	2	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2
56	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2
57	2	3	2	2	3	2	2	1	3	1	3	2
58	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2
59	3	3	2	3	1	1	2	1	3	1	3	2
60	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	4	2
61	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	4	2
62	2	1	2	2	2	2	2	4	1	2	4	3

63	3	1	2	3	2	3	3	4	1	2	4	3
64	4	1	2	2	3	4	2	4	2	2	4	3
65	4	1	3	2	2	5	2	4	2	2	4	2
66	4	1	2	3	1	4	1	4	2	3	4	2
67	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	5	2
68	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	5	3
69	2	2	2	1	1	1	22	3	3	2	5	3
70	2	3	2	1	1	2	3	2	4	2	5	3
71	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2
72	1	2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3
73	1	2	4	3	3	1	3	4	2	3	1	4
74	1	1	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2
75	2	2	3	4	4	2	1	2	2	3	2	2
76	2	3	3	5	4	2	2	3	3	2	1	1
77	3	3	2	4	4	3	3	2	2	1	2	2
78	2	3	2	3	5	3	2	2	1	1	2	2
79	1	4	2	3	4	3	4	3	2	2	1	2
80	1	5	3	4	5	4	3	3	4	3	1	1
81	2	4	2	1	2	2	3	3	4	3	2	2
82	2	3	4	4	5	3	1	1	1	1	2	2
83	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3	3	2
84	3	2	3	4	5	4	2	2	1	1	1	1
85	2	2	3	3	3	3	3	3	12	1	2	1
86	3	5	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1
87	2	4	5	3	3	3	5	5	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	5	4
89	1	4	3	4	4	5	1	1	1	2	1	2
90	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1