

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL



TESIS

Gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de

Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS 2023

AUTORA:

Mendoza De la Cruz, Sinthia Rocío

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Estratégica Empresarial

ASESOR:

Mg. Huanco García, Analy Rosario

ORCID iD 0000-0001-6811-7764

LIMA – PERÚ

2024

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 07-ago-2024 11:08 -05

Identificador: 2428635411

Número de palabras: 20104

Entregado: 3

Gestión de recursos humanos y la calidad de a... Por Sinthia Rocio
Mendoza De La Cruz

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
18%	
Internet Sources:	19%
Publicaciones:	9%
Trabajos del estudiante:	11%

Dedicatoria

A mi amada madre Zara De La Cruz quien ha sido un pilar invaluable de perseverancia y ejemplo constante y quien con su afecto y dedicación me ha mostrado la valiosa esencia del aprender.

A mi esposo Rubén por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, por sus sabios consejos, experiencia y rectitud intachable.

Agradecimiento

Especialmente al MIDIS que me permitió desarrollar el trabajo, a todos los ciudadanos que participaron en la investigación, muchas gracias.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción de la realidad problemática	2
1.2 Definición del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Formulación de hipótesis.....	5
1.4.1 Hipótesis general	5
1.4.2 Hipótesis específicas.....	6

1.5. Variables y dimensiones.....	7
1.5.1 Operacionalización de variables.....	8
1.6. Justificación de la Investigación.....	9
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.1 Antecedentes nacionales:.....	11
2.1.2 Antecedentes internacionales	12
2.2 Bases teóricas	14
2.2.1. Gestión de recursos humanos	14
2.2.2. Calidad de atención	16
CAPÍTULO III.....	24
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	24
3.1 Tipo de investigación.....	24
3.2. Diseño de la investigación.....	24
3.3 Población y muestra.....	25
3.3.1 Población	25
3.3.2 Muestra	25
3.4. Técnicas para la recolección de datos.....	26
3.4.1. Descripción de los instrumentos.....	26
3.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	26
3.4.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	28

CAPÍTULO IV	29
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	29
4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras.....	29
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones.....	29
4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones.....	38
4.1.3. Prueba de Normalidad	39
4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación	43
CAPÍTULO V	47
5. DISCUSIÓN	47
5.1 Discusión de resultados obtenidos.....	47
5.2 Conclusiones.....	50
5.3. Recomendaciones	52
Referencias bibliográficas.....	54
Anexo 1: matriz de consistencia	59
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	61
Anexo 3: base de datos	66
Anexo 4. Evidencia digital de similitud.....	74
Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio.....	75
Anexo 6. Validación por juicio de expertos.....	76
Anexo 7. Resultados detallados de la encuesta.....	82

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Gestión de recursos humanos: sus dimensiones e indicadores.</i>	8
<i>Tabla 2. Calidad de atención: sus dimensiones e indicadores.</i>	9
<i>Tabla 3. Validez del instrumento por juicio de expertos</i>	27
<i>Tabla 4. Prueba de alfa del cuestionario 1</i>	27
<i>Tabla 5. Prueba de alfa del cuestionario 2</i>	27
<i>Tabla 6. Distribución de frecuencia de la variable gestión de recursos humanos</i>	29
<i>Tabla 7. Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención al ciudadano</i>	30
<i>Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión planificación de recursos humanos</i>	31
<i>Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión formación de recursos humanos</i>	32
<i>Tabla 10. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección de recursos humanos</i>	33
<i>Tabla 11. Distribución de frecuencia de la dimensión evaluación de Recursos Humanos</i>	34
<i>Tabla 12. Distribución de frecuencia de la dimensión humana de la calidad de atención</i>	35
<i>Tabla 13. Distribución de frecuencia de la dimensión laboral de la calidad de atención</i>	36
<i>Tabla 14. Distribución de frecuencia de la dimensión tecnológica de la calidad de atención</i>	37
<i>Tabla 15. Tabla cruzada de las variables gestión de Recursos Humanos y calidad de atención</i>	38
<i>Tabla 16. Pruebas de normalidad a las variables y dimensiones</i>	40
<i>Tabla 17. Matriz del análisis correlacional de hipótesis general</i>	43
<i>Tabla 18. Matriz del análisis correlacional de primera hipótesis específica</i>	44
<i>Tabla 19. Matriz de análisis correlacional de segunda hipótesis específica</i>	44
<i>Tabla 20. Matriz de análisis de correlacional de tercera hipótesis específica</i>	45
<i>Tabla 21. Matriz de análisis correlacional de cuarta hipótesis específica</i>	45

Índice de figuras

<i>Figura 1. Respuesta de la administración del capital humano</i>	14
<i>Figura 2. Estructura de gestión de recursos humanos propuesta por Chiavenato</i>	15
<i>Figura 3. Actividades para lograr los objetivos de la administración de capital humano</i>	16
<i>Figura 4. Proyección de las virtudes del ser humano</i>	17
<i>Figura 5. Matriz de voluntad/capacidad para servir</i>	19
<i>Figura 6. Proceso de despliegue de la función de calidad</i>	20
<i>Figura 7. Resolución de problemas con herramientas</i>	22
<i>Figura 8. Sistema de indicadores de calidad de servicio</i>	23
<i>Figura 9. Distribución de frecuencia de la variable gestión de recursos humanos</i>	29
<i>Figura 10. Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención al ciudadano</i>	30
<i>Figura 11. Distribución de frecuencia de la dimensión planificación de recursos humanos</i>	31
<i>Figura 12. Distribución de frecuencia de la dimensión formación de recursos humanos</i>	32
<i>Figura 13. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección de recursos humanos</i>	33
<i>Figura 14. Distribución de frecuencia de la dimensión evaluación de Recursos Humanos</i>	34
<i>Figura 15. Distribución de frecuencia de la dimensión humana de la calidad de atención</i>	35
<i>Figura 16. Distribución de frecuencia de la dimensión laboral de la calidad de atención</i>	36
<i>Figura 17. Distribución de frecuencia de la dimensión tecnológica de la calidad de atención</i>	37
<i>Figura 18. Gráfico de la tabulación cruzada de las variables analizadas</i>	39
<i>Figura 19. Normalidad esperada: Gestión de recursos humanos</i>	41
<i>Figura 20. Normalidad esperada: Calidad de atención</i>	41
<i>Figura 21. Diagrama de cajas: Gestión de recursos humanos</i>	42
<i>Figura 22. Diagrama de cajas: Calidad de atención</i>	42

Resumen

La ejecución del presente trabajo de investigación fue sobre el diagnóstico realizado en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en el cual se identificó algunas limitaciones en relación a la calidad de atención al ciudadano realizada en la entidad, observándose que el factor humano de la oficina de atención al ciudadano como principal agente de contacto directo con el usuario debe ser administrado adecuadamente.

Como objetivo se planteó: “Determinar en qué medida la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023”, para conseguir lo planificado se estudió la planificación, la formación, la dirección y la evaluación de recursos como dimensiones de la gestión de recursos humanos.

La tesis se ejecutó con enfoque cuantitativo, como investigación básica con diseño descriptivo correlacional, con una población de 52 y una muestra de 46 ciudadanos usuarios para analizar la gestión de recursos humanos y calidad de atención aplicando en ellos los cuestionarios como instrumentos de investigación.

Los resultados del análisis correlacional muestran a través del coeficiente de correlación de Pearson un valor de 0.631, con significancia de 0.000 en el marco del 95% de confianza concluyendo que la gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención en la institución analizada.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, Calidad de atención, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social MIDIS.

Abstract

The execution of this research work was based on the diagnosis carried out in the Ministry of Development and Social Inclusion, in which some limitations were identified in relation to the quality of citizen service provided in the entity, noting that the human factor of the citizen service office as the main agent of direct contact with the user must be properly managed.

The objective was: "To determine to what extent Human Resources Management is related to the Quality of Citizen Service in the Ministry of Development and Social Inclusion - MIDIS, 2023", to achieve the planned, planning, training, management and evaluation of resources were studied as dimensions of human resources management.

The thesis was executed with a quantitative approach, as basic research with a descriptive correlational design, with a population of 52 and a sample of 46 citizen users to analyze the management of human resources and quality of care by applying questionnaires as research instruments.

The results of the correlational analysis show through Pearson's correlation coefficient a value of 0.631, with a significance of 0.000 at the 95% confidence level, concluding that human resource management is significantly related to the quality of care in the institution analyzed.

Keywords: Human resource management, Quality of care, Ministry of Development and Social Inclusion MIDIS.

Introducción

En la dinámica actual de la administración pública, la calidad de atención al ciudadano emerge como un indicador crucial del desempeño institucional. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) de Perú, encargado de promover la inclusión y el bienestar social, enfrenta desafíos significativos en la gestión de la atención al ciudadano. Este estudio se adentra en la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de atención, identificando áreas de mejora y proponiendo estrategias de intervención.

La investigación aborda cómo una gestión eficaz de recursos humanos puede impactar positivamente la calidad de atención al ciudadano en el MIDIS. Se centra en cuatro dimensiones clave: planificación, formación, dirección y evaluación de recursos humanos. Estas dimensiones permiten un análisis integral de los procesos administrativos y su correlación con la satisfacción del ciudadano.

Este estudio busca contribuir al conocimiento académico y proporcionar recomendaciones prácticas que mejoren la gestión institucional. La optimización del factor humano, como principal agente de contacto con el ciudadano, se presenta como un elemento esencial para elevar los estándares de calidad del servicio público.

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para influir en políticas y prácticas administrativas, promoviendo una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio al ciudadano. A través de un enfoque metodológico riguroso y un análisis detallado, se espera ofrecer insights valiosos para la mejora continua en el MIDIS y otras entidades públicas comprometidas con la calidad de atención y la satisfacción del ciudadano.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el marco de la administración a nivel global se han desarrollado modelos de gestión enfocados en la administración de recursos humanos, generando condiciones normativas que aligeren todo el proceso de selección, contratación y administración del personal, los países de la élite se han enfocado en formar tablas de servidores públicos eficientes y éticos que puedan brindar servicios públicos de calidad a la ciudadanía.

Sin embargo, muchos de estos esfuerzos no generaron resultados favorables debido a los constantes cambios de los cargos de los funcionarios públicos, que en función a la estabilidad política del momento se pueden mantener en sus cargos o ponerlos a disposición del gobierno de turno, perdiéndose muchas veces iniciativas de mejora de la gestión de los recursos humanos importantes.

Esta realidad se refleja en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, donde además de los cambios de gestión, la emergencia sanitaria global, hizo que muchos servidores públicos tuvieron que acatar los decretos de declaratoria de emergencia sanitaria nacional a causa del brote del COVID-19 con el DS N°008-2020-SA del 8 de marzo de 2020,

y con el DS N° 044-2020-PCM referida a la inmovilización social y posteriores normativas de urgencia.

Debido a ello, en el Ministerio se tuvo que participar activamente en la ejecución de las decisiones del Gobierno Peruano sobre los procesos para contener a los ciudadanos más vulnerables económica y socialmente en el periodo de inactividad económica; donde el MIDIS que desde el inicio de la emergencia sanitaria procedió a formar parte del mecanismo gubernamental de soporte, brindando orientación y atención al ciudadano en los canales virtuales y la línea telefónica 101, para orientarlos en relación a los subsidios monetarios económicos dirigidos a esta población; que como es natural, necesitaba información consistente sobre los bonos; y posteriormente brinda sus servicios de manera presencial a través del área de atención al ciudadano en los procesos de orientación.

En este contexto, se incrementa la necesidad de brindar los servicios de orientación efectiva y de calidad a los ciudadanos, y, por lo tanto, la necesidad de gestionar efectivamente los recursos humanos en el Ministerio, ya que se pudo contar con el retorno a la presencialidad de casi la totalidad de servidores públicos, generando deficiencias en la forma de gestionarlos y medir su productividad; toda vez, que los ciudadanos requieren más atenciones diarias por los canales presenciales.

Por estos motivos, se han generado molestias por parte del ciudadano, quien requiere información y atención oportuna por los canales presenciales, la visita presencial a las instalaciones del área de atención al ciudadano, donde se ha observado un desborde por los ciudadanos necesitados de orientación efectiva, que se agrava por la poca disponibilidad de personal sobre todo en las atenciones presenciales.

Esta situación en los problemas de la calidad de atención al ciudadano, se ve reflejada en las constantes quejas mediante correos electrónicos y el libro de reclamaciones virtual y

presencial de la institución, que luego de un análisis se observa que en general es por la falta de un adecuado manejo del servidor público de la atención por el canal presencial, toda vez, que son necesarias capacitaciones constantes y progresivas sobre el correcto proceso de atención presencial rápida, y en muchos casos por la falta de organización de los equipos de trabajo presencial, así como, el seguimiento y control de las actividades del personal que realiza la atención presencial.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

PG. ¿En qué medida la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

PE.1 ¿En qué medida la planificación de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?

PE.2 ¿En qué medida la formación de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?

PE.3 ¿En qué medida la dirección de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?

PE.4 ¿En qué medida la evaluación de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

OG. Determinar en qué medida la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

OE.1 Determinar en qué medida la planificación de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

OE.2 Determinar en qué medida la formación de recursos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

OE.3 Determinar en qué medida la dirección de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

OE.4 Determinar en qué medida la evaluación de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

1.4 Formulación de hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

HG. la gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

1.4.2 Hipótesis específicas

HE.1 La planificación de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

HE.2 La formación de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

HE.3 La dirección de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

HE.4 La evaluación de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.

1.5. Variables y dimensiones

Variable 01: Gestión de recursos humanos

Dimensiones

1. Planificación de recursos humanos
2. Formación de recursos humanos
3. Dirección de recursos humanos
4. Evaluación de recursos humanos

Variable 02: Calidad de atención

Dimensiones

1. Tecnológica
2. Humana
3. Laboral.

1.5.1 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Gestión de recursos humanos: sus dimensiones e indicadores.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Valores	Niveles y rango
1. Planificación de recursos humanos	Establecimiento de objetivos de gestión	1 al 7	Escala: Ordinal Valores: 1: Totalmente en desacuerdo 2: Algo en desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4: Algo de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Inadecuado (22 – 51) Regular (52 – 81) Adecuado (82 - 110)
	Identificación necesidades de gestión			
2. Formación de recursos humanos	Nivel de aplicación de estrategias de gestión	8 al 12		
	Identificación recursos procesos de gestión (reclutamiento, selección, formación, evaluación y control)			
3. Dirección de recursos humanos	Nivel de aplicación de estrategias formativas (capacitación, coaching, teleconferencia, etc)	13 al 18		
	Cantidad de recursos utilizados en formación (presupuesto)			
4. Evaluación de Recursos Humanos.	Cantidad de temas necesarios de formación	19 al 22		
	Nivel de aplicación de estrategias motivacionales			
	Aplicación de estrategias de liderazgo			
	Aplicación de estrategias de manejo de equipos de trabajo			
	Estrategias de evaluación de desempeño			
	Estrategias de retroalimentación			

Tabla 2.*Calidad de atención: sus dimensiones e indicadores.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Valores
1. Dimensión Tecnológica.	Nivel de aplicación de hardware para la atención	1 al 4	Escala: Ordinal Valores: 1: Totalmente en desacuerdo 2: Algo en desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4: Algo de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
	Nivel de aplicación de software para atención		
2. Dimensión Humana	Niveles de conocimiento de factores intrínsecos	5 al 14	
	Niveles de aplicación de factores extrínsecos		
3. Dimensión Laboral.	Identificación de métodos de trabajo	15 al 22	
	Identificación de métodos de medición de calidad del trabajo		

1.6. Justificación de la Investigación

La investigación sobre la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) será fundamental debido a su potencial impacto directo en la mejora de los servicios públicos. Dado que el MIDIS desempeña un papel crucial en la implementación de políticas sociales para las poblaciones vulnerables, se espera que la calidad de atención al ciudadano se convierta en un indicador esencial de la efectividad gubernamental. Esta investigación proporcionará datos empíricos que demuestren cómo prácticas eficientes en la gestión de recursos humanos podrían optimizar la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos, lo cual será vital para fomentar la confianza pública y el bienestar social.

Además, esta investigación contribuirá en la literatura académica sobre la correlación entre gestión de recursos humanos y calidad del servicio en el contexto de instituciones gubernamentales peruanas. Los resultados obtenidos ofrecerán información valiosa para la

formulación de políticas y prácticas administrativas en el MIDIS, permitiendo una asignación más eficiente de recursos y una mejora continua en la calidad del servicio. Esto no solo beneficiará a los ciudadanos, sino que también creará un entorno laboral más productivo y motivador para el personal, promoviendo una mayor satisfacción y compromiso institucional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales:

Cruz (2021) presentó su trabajo “Análisis de la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Jaén, Cajamarca, 2019”, proponiendo como objetivo “Analizar la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad de atención a los usuarios de la municipalidad provincial de Jaén, Cajamarca, 2019”, desarrollando la parte metodológica como investigación no experimental descriptivo, analizando una muestra de 40 participantes, concluyendo que “La calidad de atención al usuario requiere poner más atención a la dimensión empatía el 61% está descontento evalúa nivel deficiente, le sigue la dimensión intangibilidad 35.7% lo evalúa regular, capacidad de respuesta 26.3% deficiente y 52.4% nivel regular, seguridad 19% deficiente y 50% regular”.

Espinoza (2023) presentó su trabajo “Gestión del talento humano y calidad de servicio otorgada a los clientes externos en la Municipalidad de Surco, 2023” presentando como objetivo “determinar el vínculo que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la municipalidad de Surco”, aplicando el método con enfoque cuantitativo de tipo básica relacional y no experimental, logrando analizar una muestra de 100 participantes, obteniendo un Tau de Kendal de 0.320 dando por aceptada su hipótesis, concluyendo que “Existe un vínculo positivo bajo entre la GTH y la CS en el municipio de Surco”

Icochea (2019) presentó su tesis titulada “Contribución de la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa comercial en el año 2019”, cuyo objetivo fue “Determinar si, la gestión de recursos humanos contribuye en la mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa comercial en el año 2019”. Ejecutó una investigación con método hipotética – deductiva de tipo mixta y aplicada de nivel descriptiva – correlacional. Analizando dos poblaciones, 16 colaboradores y 181 clientes, cuya muestra probabilística fue de 16 y 63 respectivamente a los cuales aplicó cuestionarios, obteniendo un chi – cuadrado de 12.851 con una significancia de 0.000, concluyendo que existe una contribución positiva de la variable analizada.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Palacios et al. (2021) presentan su artículo “Gestión de la calidad del proceso de atención al usuario” proponiendo como objetivo “mejorar la gestión de calidad con respecto a la atención brindada a los afiliados del Hospital General Machala a través de una propuesta de desarrollo de un modelo administrativo”, desarrollando una metodología aplicada descriptiva no experimental y transversal, obteniendo como resultado que “El 59% no se siente satisfecho con la atención recibida por parte del Hospital General Machala,

manifestando que el personal no tiene buenos modales para dirigirse a ellos, no tienen la aptitud para solucionar problemas, demoran al ser atendidos, no hay una buena atención y buen trato, entre los motivos más sobresalientes”, concluyendo que “la calidad del servicio que reciben los afiliados al momento de recibir la atención no es totalmente satisfactoria”.

Figueroa et al. (2022) publican su trabajo “Relación entre el desempeño del capital humano, calidad del servicio y satisfacción del cliente: Calidad del servicio”, cuyo objetivo fue “cubrir y rebasar las expectativas de los clientes”, evidenciando que “el talento humano de atención al cliente, se siente insatisfecho por las funciones desempeñadas debido a que no existe un buen ambiente laboral y su lugar de trabajo no es el adecuado, lo que conlleva a la deficiente calidad del servicio dado al usuario” y recomendando “la implementación de un sistema de gestión de calidad eficiente que permitirá identificar necesidades, adoptar estratégicamente modelos de gestión de calidad”.

Daza et al (2019) publicaron su artículo “Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia” proponiendo como objetivo “Determinar de qué manera la gerencia del talento humano incide en la calidad del servicio educativo en instituciones de educación superior públicas en la Región Caribe Colombiana”, aplicaron para ello, la metodología como de tipo explicativa con diseño no experimental transversal analizando una muestra de 35 participantes aplicando el cuestionario. Los resultados indican un coeficiente de 0.656, concluyendo que “al identificar las políticas institucionales de la gerencia del talento humano en instituciones de educación superior, se encontró que casi nunca se dan a conocer las políticas institucionales en los contextos estudiados, pues los gerentes valoran de manera deficiente la forma como se premia al talento humano mediante una recompensa como incentivo a la producción, e incluso cómo se desarrollan las acciones de capacitación con base en las competencias

propias del cargo. Igualmente, de manera deficiente se evalúa el desempeño de los colaboradores y casi nunca se brinda la oportunidad al talento humano de expresar sus intereses de capacitación”

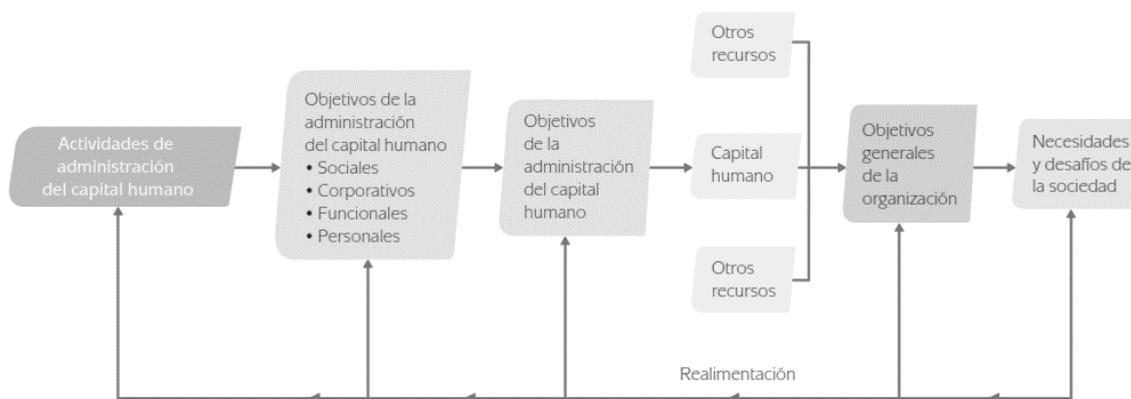
2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión de recursos humanos

Werther y Davis (2014) indican que el capital humano “es el factor económico primario que consta de habilidades y destrezas que las personas adquieren en el transcurso de su vida y abarca estudios formales e informales” (p. 6), exponiendo que la gestión de las personas responde a las necesidades de los usuarios/clientes/ciudadanos.

Figura 1.

Respuesta de la administración del capital humano



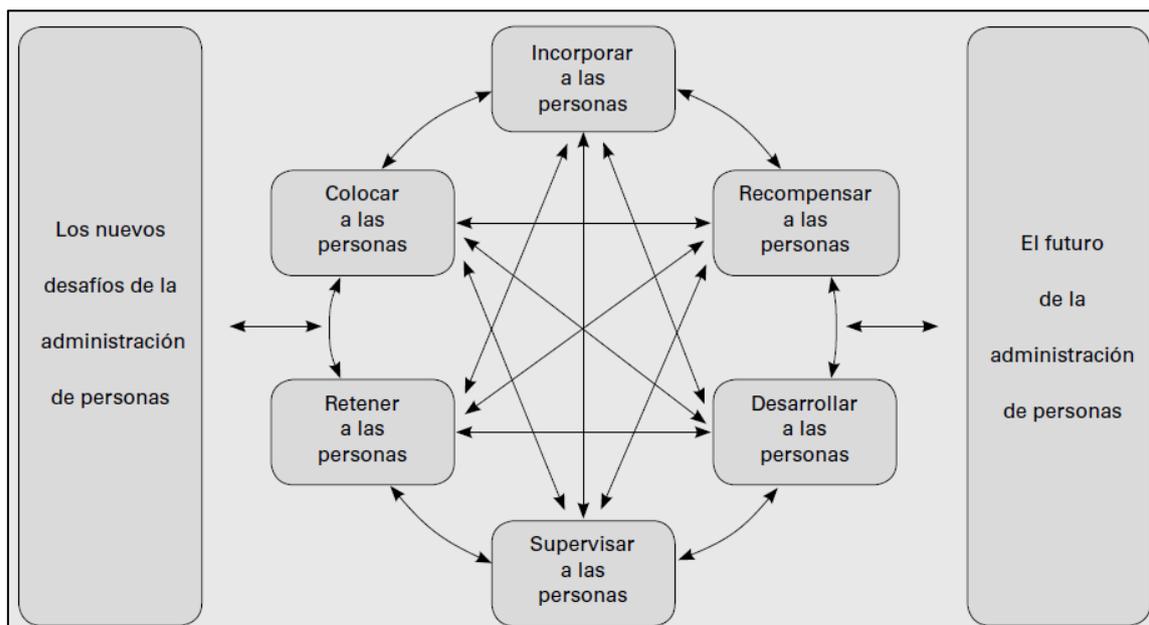
Fuente: Werther y Davis (2014) (p. 8).

Ruiz et al. (2013) identifican la gestión de recursos humanos como un conjunto de técnicas y estrategias para optimizar los resultados de los administrados, considerando la planificación de la gestión, la formación, la dirección y evaluación de recursos humanos como el eje de la gestión. De los cuales se extrae la siguiente operacionalización:

Chiavenato (2009) propone una estructura temática para la gestión de recursos humanos considerando la incorporación de personal, las recompensas, el desarrollo, la supervisión, la retención y la colocación del personal:

Figura 2.

Estructura de gestión de recursos humanos propuesta por Chiavenato



Fuente: Chiavenato (2009), (p. xii)

Werther y Davis (2014) proponen que para mantener resultados eficientes las gestiones de personal deben evaluar sus actividades para contar con referencias de retroalimentación y datos de control en sus principales actividades de acuerdo a sus objetivos:

Figura 3.

Actividades para lograr los objetivos de la administración de capital humano

Objetivos de la organización	Objetivos de carácter social
Objetivos corporativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las obligaciones legales 2. Otorgar prestaciones 3. Relaciones del sindicato y la empresa
Objetivos funcionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación del capital humano 2. Relaciones con los empleados 3. Selección 4. Capacitación y desarrollo 5. Evaluación 6. Ubicación 7. Realimentación
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación y desarrollo 2. Evaluación 3. Ubicación 4. Compensación 5. Realimentación
Objetivos personales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación 2. Ubicación 3. Realimentación

Fuente: Werther y Davis (2014) (p. 10)

2.2.2. Calidad de atención

Camisón et al. (2007) explican que la gestión de calidad identifica tres procesos marcados e interrelacionados como son la planificación de la calidad, el control de calidad y la mejora de la calidad. (p. 230).

De los autores analizados se puede deducir que la calidad del servicio o calidad de atención tiene tres dimensiones en general: la dimensión humana de la atención, la dimensión del tipo de trabajo o servicio y la dimensión tecnológica:

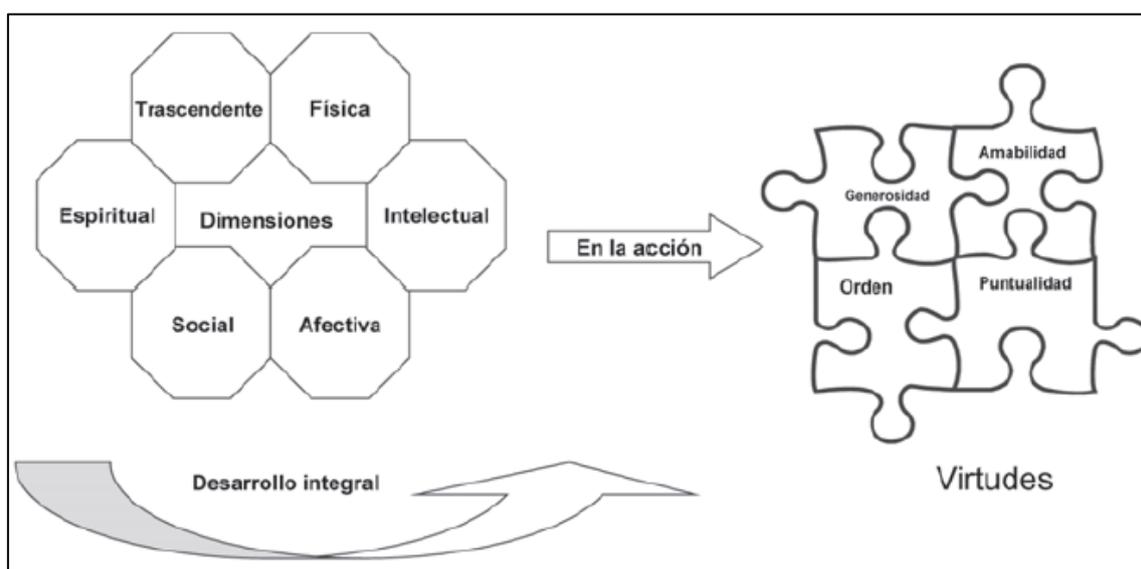
Summers (2006) expone que “Las organizaciones eficientes emplean personas eficientes. Esos son los empleados que comprenden cómo embona su trabajo en el esquema general implementado para ofrecer productos y servicios a los clientes; además, realizan bien

sus labores, y aportan conocimientos, habilidades y esfuerzo invaluable a la empresa”. (p. 88).

Vargas & Aldana (2012) explica que el factor humano “es integral, que busca el desarrollo armónico en todo su ser y, por lo tanto, el equilibrio en los aspectos espirituales, intelectuales, éticos, físicos y sociales; sin ello, le es imposible asumir los retos que imponen los procesos anteriormente mencionados y desarrollarse hacia las virtudes”. (p. 25).

Figura 4.

Proyección de las virtudes del ser humano



Fuente: Vargas & Aldana (2012). (p. 25).

Summers (2006) indica que “Los líderes consiguen que la gente haga lo que no ha hecho antes, provocando que la organización tenga más éxito; proporcionan un sentido de dirección y propósito a la organización, y sientan los incentivos y argumentos definitivos por los que los empleados querrán desempeñar sus trabajos”. (p. 88).

Para lograr alcanzar la calidad en los servicios la empresa debe tener un gerente comprometido que sea capaz de poder coordinar y supervisar todas las actividades de los empleados y técnicos para que realicen sus labores de una forma eficiente y eficaz, “Gerente

de primera línea, Gerentes que ocupan el nivel de administración más bajo y que se ocupan de dirigir el trabajo de los empleados no gerenciales”. (Robbins & Coulter, 2014, p.7).

El talento humano, me refiero a los trabajadores, son muy importantes en la calidad, tiene que ver con la actitud de cada uno y la motivación que la institución le pueda brindar, para que un sistema de servicio como en la atención a los ciudadanos en el Ministerio sea de calidad, en ese sentido si los trabajadores están muy bien motivados responderán al límite de su capacidad dando al cien por cien de ello, es por ello que en toda organización sea de servicio o productora de bienes las personas que la componen se convierten en lo más importante.

Es importante también, que exista en toda organización, un personal dedicado al conocimiento de cuál es la situación de los trabajadores dentro de la institución, así como en otras, que puedan brindar el mismo servicio y saber el tipo de atención que damos a nuestros ciudadanos y / o usuarios en los campos que nos corresponda, los gerentes de la organización también deben, muy importante, estar comprometidos en la calidad del servicio que se brinda, colaborar con ideas y opiniones de una forma uniforme y precisa, dar la suficiente confianza al personal y este a su vez se sientan con la suficiente capacidad de aportar sugerencias, integrarse a las tareas diarias y se sientan comprometidos con el futuro de la institución y la de ellos mismos y la calidad del servicio que brinda, “Globalmente, es indispensable que todos sientan la calidad como algo propio y conozcan para cada actividad el objetivo y la forma de realizarla” (Cuatrecasas & González, 2017, p. 344).

Zeithaml et al. (1993) explica que “La causa fundamental, la que se encuentra en la raíz de la baja calidad del servicio, no debe atribuirse a estructuras, sistemas o investigaciones inadecuadas. La raíz de un mal servicio radica en que las personas que en la organización tienen la responsabilidad del liderazgo, por una razón u otra, no lo ejercen”. (p. 156)

Zeithaml et al (1993) explica que “Cada uno de esos empleados, aunque su situación varíe a lo largo del tiempo, encaja en una de las cuatro casillas”. (p. 156).

Figura 5.

Matriz de voluntad/capacidad para servir

	Sin voluntad para servir	Voluntad para servir
Capacidad para servir	Tres	Uno
Sin capacidad para servir	Cuatro	Dos

Fuente: Zeithaml et al. (1993). (p. 156)

Por estos motivos es de vital importancia tomar acción sobre la dimensión humana en toda gestión que busca mejorar la calidad del servicio de atención a sus usuarios.

Summers (2006) indica que “Traducir las necesidades, deseos y expectativas del cliente en acciones que la organización pueda implementar, constituye un paso indispensable hacia la creación de la eficiencia organizacional”. (p. 65)

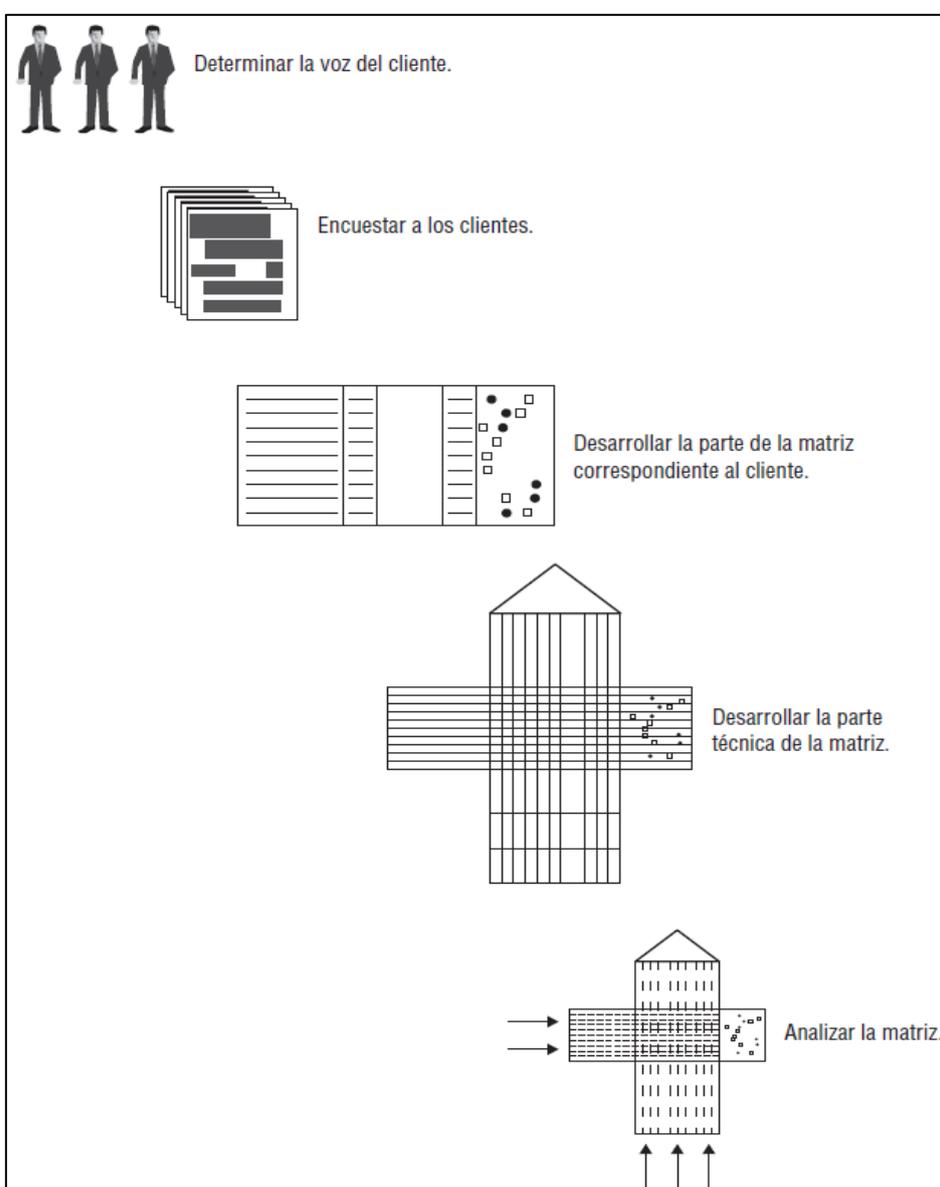
Denton (1991) explica que “Todas las empresas y organismos que se ocupan de la investigación y aplicación satisfactoria de la prestación de los servicios saben que, para

mejorarlos, es necesario que tanto el personal de contacto directo con el público como sus directores comprendan cómo prestar los servicios, y estén dispuestos a prestarlos”. (p. 121).

Summers (2006) indica que el despliegue de la función de calidad (*Quality Function Deployment QFD*) “es una técnica que pretende integrar la voz del cliente en el proceso de diseñar y desarrollar un producto o servicio”. (p. 65).

Figura 6.

Proceso de despliegue de la función de calidad



Fuente: Summers (2006). (p. 67).

El diccionario de la real academia española DRAE (2019) indica que tecnología es “Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico o Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto”

Larrea (1991) explica que “Todo sistema de prestación de servicios consta de un conjunto de elementos materiales que la posibilitan (hardware), de un modelo conceptual que pone en relación tales elementos con los materiales y con los recursos humanos (software), y de un entorno físico donde el sistema entra en interacción con el cliente”. (p. 171).

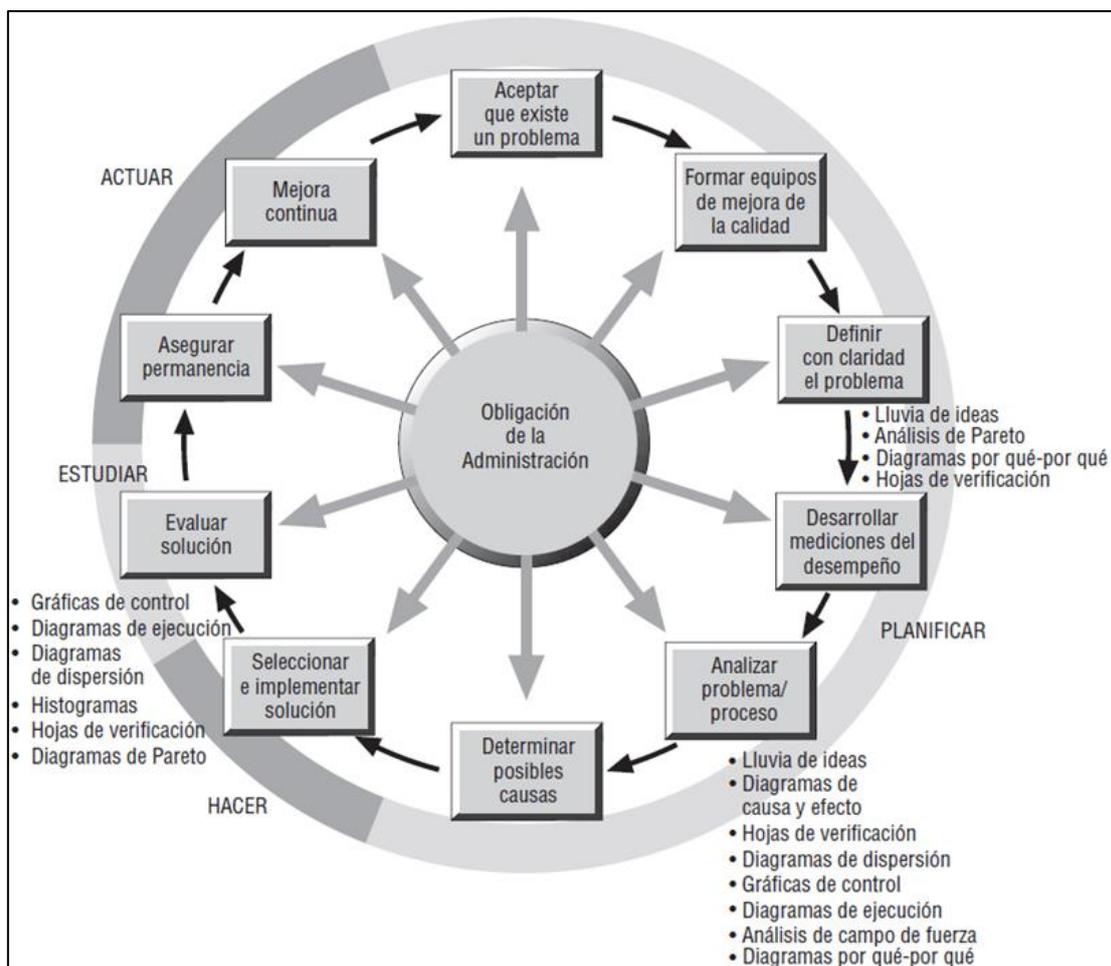
Zeithaml et al. (1993) explica que SERVQUAL “es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio”. (p. 156).

Zeithaml et al. (1993) agrega que “los criterios de SERVQUAL so los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía expresados en 22 declaraciones o ítems” (p. 206)

Summers (2006) indica que en la resolución de problemas en las organizaciones se debe aplicar el ciclo de Deming PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) contemplando los elementos del análisis y resolución de problemas.

Figura 7.

Resolución de problemas con herramientas

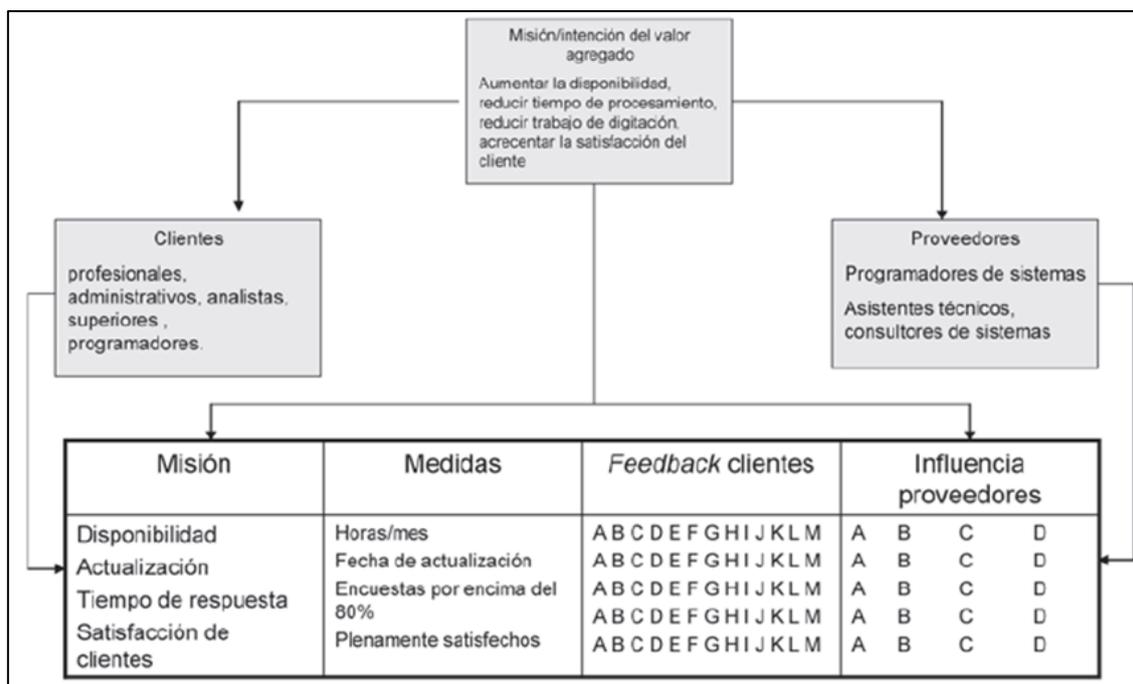


Fuente: Summers (2006). (p. 241).

Vargas & Aldana (2012) explican que es necesario contar con indicadores de gestión apropiados para el tipo de organización, indican “se debe tener en cuenta que medir, es comparar un resultado con un estándar preestablecido, con el objetivo de eliminar la incertidumbre en las organizaciones, lo cual implica tomar las variables críticas para el éxito del proceso y así obtener una gestión eficaz, eficiente y efectiva, que conduzca a la competitividad y a la supervivencia institucional”. (p. 160).

Figura 8.

Sistema de indicadores de calidad de servicio



Fuente: Vargas & Aldana (2012). (p. 163)

CAPÍTULO III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

La investigación se desarrolló siguiendo los lineamientos del método científico, como señalan Hernández et al (2014) porque es ordenado, sistémico y riguroso, además “Como la ciencia es una búsqueda permanente del conocimiento válido, cada nueva investigación debe fundamentarse en el conocimiento existente y de igual manera asumir una posición frente al mismo”. (Bernal, 2010, p. 124).

El enfoque que enmarca la investigación es el cuantitativo, debido a que utiliza el análisis estadístico para probar las hipótesis (Hernández et al, 2014).

La investigación es de tipo **básica**, que según Ñaupas et al. (2014) “es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 91).

3.2. Diseño de la investigación

Se circunscribe en el diseño **no experimental**, respetando lo expuesto por Hernández et al (2014) no hay intervención sobre las variables, solo observación (p. 152)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Jany (1994), población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48). citado por (Bernal, 2010, p. 160).

La población del estudio estará conformada por los ciudadanos usuarios que en promedio son 52 ciudadanos atendidos de manera presencial.

3.3.2 Muestra

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (Bernal, 2010, p. 161).

Según Del Cid, Mendez y Sandoval (2011) el cálculo de la muestra se puede realizar de manera probabilística aplicando la siguiente fórmula:

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

Donde N representa la población, EE el error estándar (5%), p la probabilidad de participación (0.5) y q la probabilidad de no participación, mientras que Z representa un valor de tablas en vinculación a la desviación de la normal para el nivel de confianza de 95% (1.96), reemplazando:

$$n = \frac{(0.50*0.50)*1.96^2*52}{(0.05)^2(52-1)+(0.50*0.50)*1.96^2}$$

n = 46 participantes

La muestra de la investigación estará conformada por **46 ciudadanos** de atención presencial.

3.4. Técnicas para la recolección de datos

Arias (2012) afirma que “es entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p. 67). La técnica que utilizará la investigación es la **encuesta**, que según Arias (2012) afirma que “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. (p. 72); en esta técnica se aplicarán los cuestionarios a la muestra que conforma la investigación, para obtener sus respuestas en relación a la Gestión de Recursos Humanos influye en la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS.

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Arias (2012) afirma que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 68).

Por lo tanto, en la investigación se utilizará el **cuestionario** como instrumento de investigación, ya que como señala Ñaupas et al. (2014) “El cuestionario es una modalidad de la técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores” (p. 211). Para lo cual, si diseñaron dos cuestionarios en vinculación a la operacionalización de las variables, contemplando las dimensiones e indicadores para plantear los ítems de cada cuestionario, presentando 22 preguntas para cada uno, considerando respuestas en escala Likert para el posterior procesamiento de los datos.

3.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez: Tal como señala Bernal (2014) "Un instrumento de medición es válido cuando mide para qué está destinado" (p.124). En ese sentido, el cuestionario diseñado se sometió a validación de tres (03) expertos vinculados al tema.

Tabla 3.*Validez del instrumento por juicio de expertos*

N°	Experto	Claridad	Congruencia
1	Dr. Edwin Vegas Gallo	Correcto	Correcto
2	Mg. Rubén Hermoza Ochante	Correcto	Correcto
3	Mg. Carlos Santos Esparza	Correcto	Correcto

Confiabilidad: De acuerdo a lo expuesto por Hernández et al. (2014) “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Se realizó una prueba piloto con 24 encuestados aplicando los respectivos cuestionarios de 22 ítem´s cada uno, analizando con la prueba de Alfa de Cronbach.

Tabla 4.*Prueba de alfa del cuestionario 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	22

Tabla 5.*Prueba de alfa del cuestionario 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	22

3.4.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

La técnica aplicada para el procesamiento y análisis de datos fue la estadística cuantitativa, donde se traslada inicialmente los datos de la encuesta a una matriz general o base de datos, registrando numéricamente las respuestas, para posteriormente aplicar los análisis necesarios para la descripción y la prueba de hipótesis respectiva aplicando el software estadístico SPSS en la versión 26, como señalan Hernández et al. (2014) “hoy en día todos analizan datos de investigación con el apoyo computacional”. (p. 272).

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

Tabla 6.

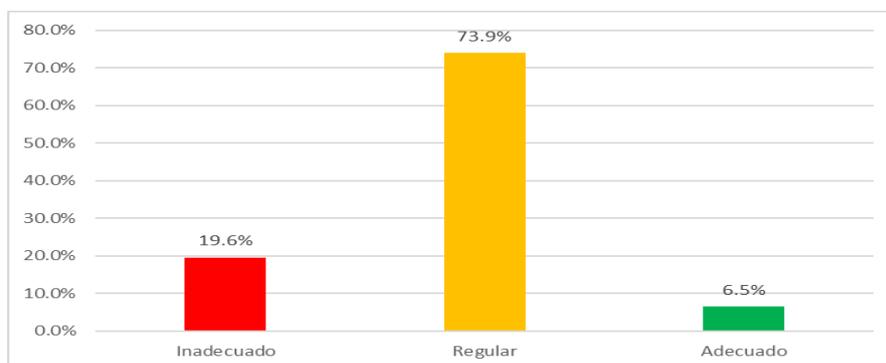
Distribución de frecuencia de la variable gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	9	19.6%	19.6%
	Regular	34	73.9%	93.5%
	Adecuado	3	6.5%	100.0%
	Total	46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9.

Distribución de frecuencia de la variable gestión de recursos humanos



Interpretación:

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la variable gestión de recursos humanos, demuestran resultados intermedios de percepción, observando un 19.6% que exponen que es inadecuado, mientras que, el 73.9% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 6.5% remarcan percepción de adecuado.

Tabla 7.

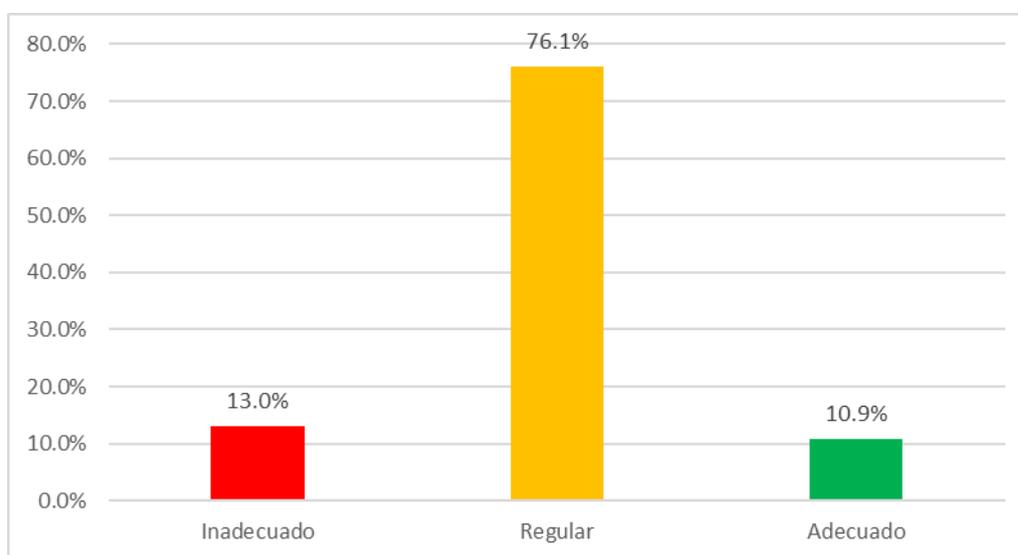
Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	6	13.0%	13.0%
	Regular	35	76.1%	89.1%
	Adecuado	5	10.9%	100.0%
	Total	46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10.

Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención al ciudadano



Interpretación:

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la variable calidad de atención al ciudadano, demuestran resultados

intermedios de percepción, observando un 13% que exponen que es inadecuado, mientras que, el 76.1% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 10.9% remarcan percepción de adecuado.

Tabla 8.

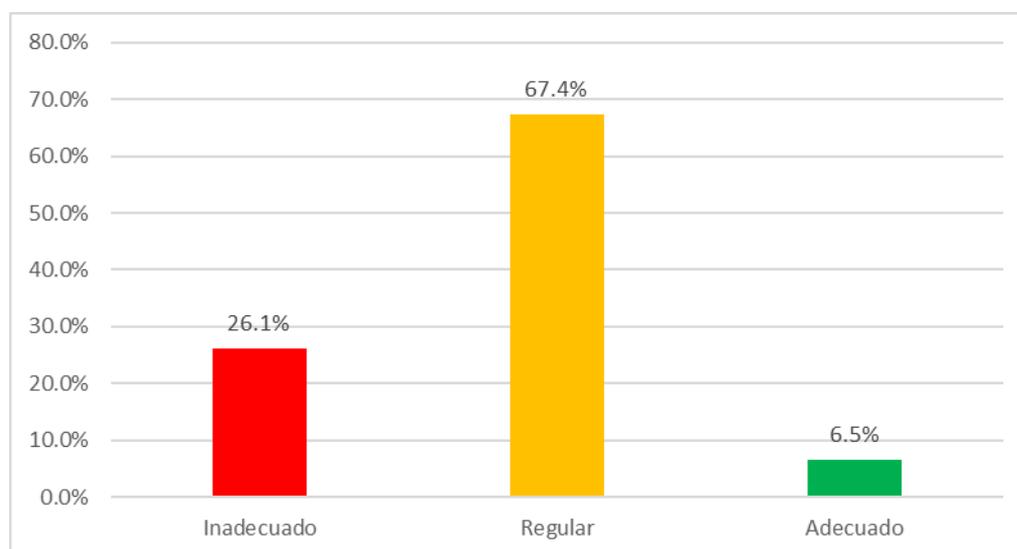
Distribución de frecuencia de la dimensión planificación de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	12	26.1%	26.1%
	Regular	31	67.4%	93.5%
	Adecuado	3	6.5%	100.0%
	Total	46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11.

Distribución de frecuencia de la dimensión planificación de recursos humanos



Interpretación:

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la dimensión planificación de recursos humanos, demuestran resultados intermedios de percepción, observando un 26.1% que exponen que es inadecuado, mientras que, el

67.4% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 6.5% remarcan percepción de adecuado.

Tabla 9.

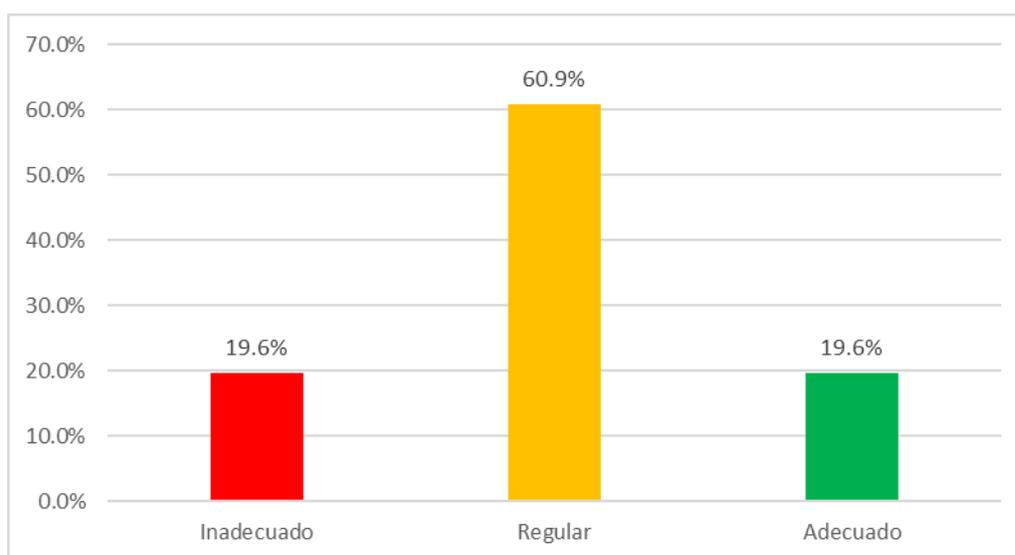
Distribución de frecuencia de la dimensión formación de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	9	19.6%	19.6%
	Regular	28	60.9%	80.4%
	Adecuado	9	19.6%	100.0%
	Total	46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12.

Distribución de frecuencia de la dimensión formación de recursos humanos



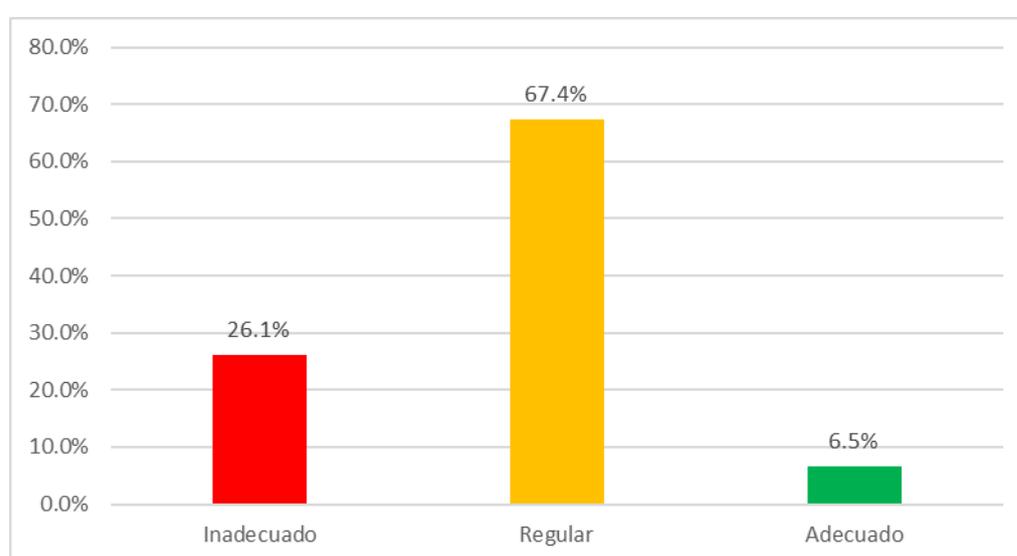
Interpretación:

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la dimensión formación de recursos humanos, demuestran resultados intermedios de percepción, observando un 19.6% que exponen que es inadecuado, mientras que, el 60.9% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 19.6% remarcan percepción de adecuado.

Tabla 10.*Distribución de frecuencia de la dimensión dirección de recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	12	26.1%	26.1%
	Regular	31	67.4%	93.5%
	Adecuado	3	6.5%	100.0%
	Total	46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

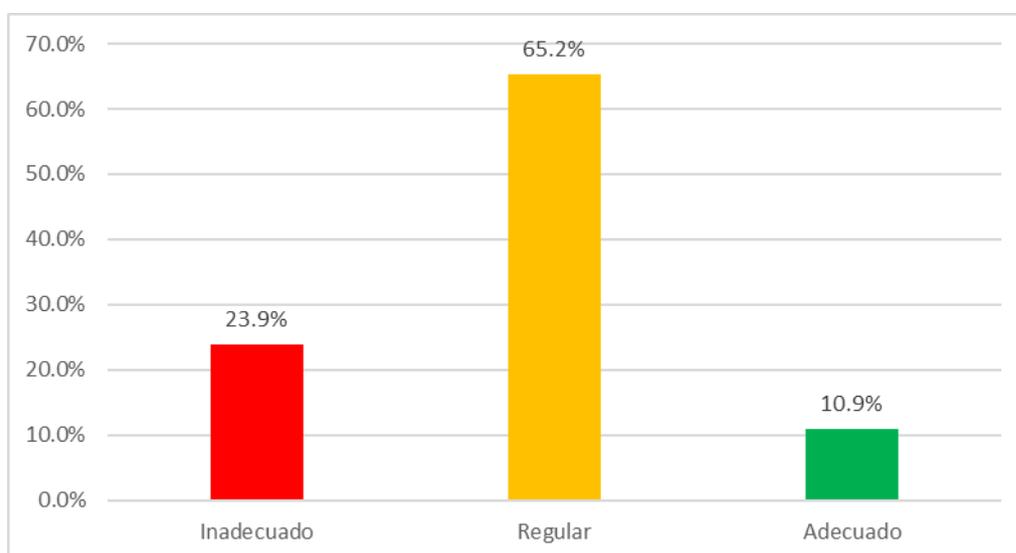
Figura 13.*Distribución de frecuencia de la dimensión dirección de recursos humanos*

Interpretación:

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la dimensión dirección de recursos humanos, demuestran resultados intermedios de percepción, observando un 26.1% que exponen que es inadecuado, mientras que, el 67.4% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 6.5% remarcan percepción de adecuado.

Tabla 11.*Distribución de frecuencia de la dimensión evaluación de Recursos Humanos*

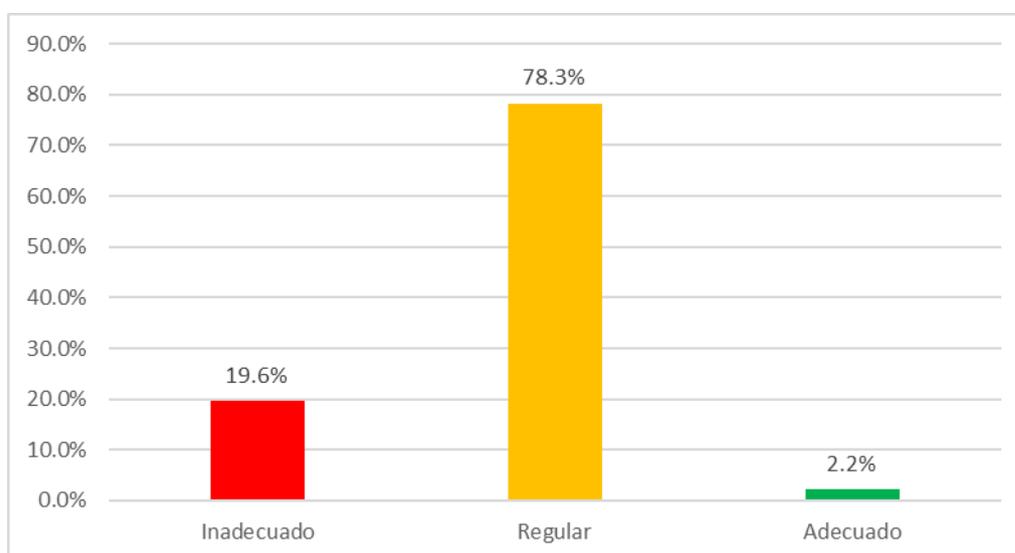
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	11	23.9%	23.9%
	Regular	30	65.2%	89.1%
	Adecuado	5	10.9%	100.0%
	Total	46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia**Figura 14.***Distribución de frecuencia de la dimensión evaluación de Recursos Humanos***Interpretación:**

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la dimensión evaluación de Recursos Humanos, demuestran resultados intermedios de percepción, observando un 23.9% que exponen que es inadecuado, mientras que, el 65.2% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 10.9% remarcan percepción de adecuado.

Tabla 12.*Distribución de frecuencia de la dimensión humana de la calidad de atención*

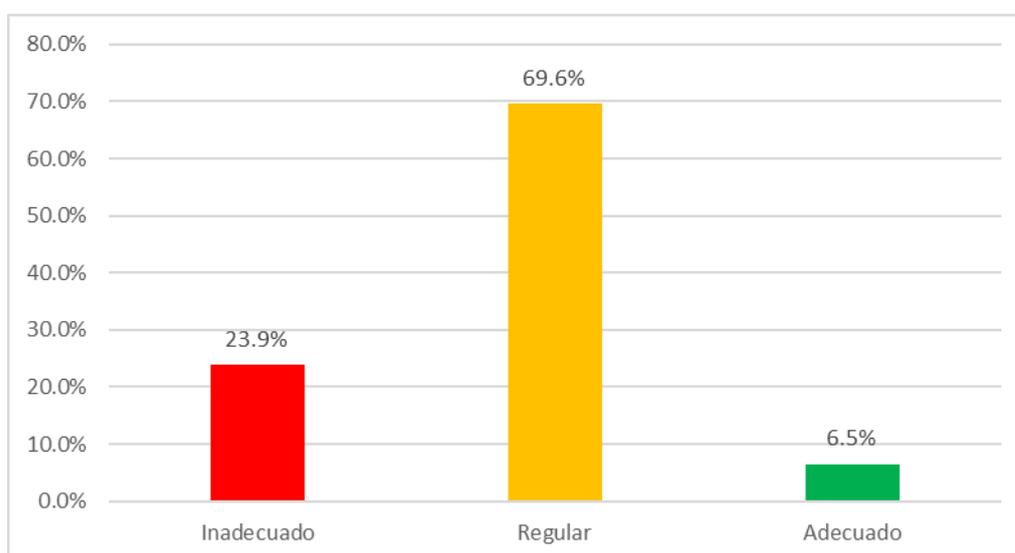
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	9	19.6%	19.6%
	Regular	36	78.3%	97.8%
	Adecuado	1	2.2%	100.0%
		46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia**Figura 15.***Distribución de frecuencia de la dimensión humana de la calidad de atención***Interpretación:**

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la dimensión humana de la calidad de atención, demuestran resultados intermedios de percepción, observando un 19.6% que exponen que es inadecuado, mientras que, el 78.3% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 2.2% remarcan percepción de adecuado.

Tabla 13.*Distribución de frecuencia de la dimensión laboral de la calidad de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	11	23.9%	23.9%
	Regular	32	69.6%	93.5%
	Adecuado	3	6.5%	100.0%
		46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia**Figura 16.***Distribución de frecuencia de la dimensión laboral de la calidad de atención*

Interpretación:

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la dimensión laboral de la calidad de atención, demuestran resultados intermedios de percepción, observando un 23.9% que exponen que es inadecuado, mientras que, el 69.6% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 6.5% remarcan percepción de adecuado.

Tabla 14.

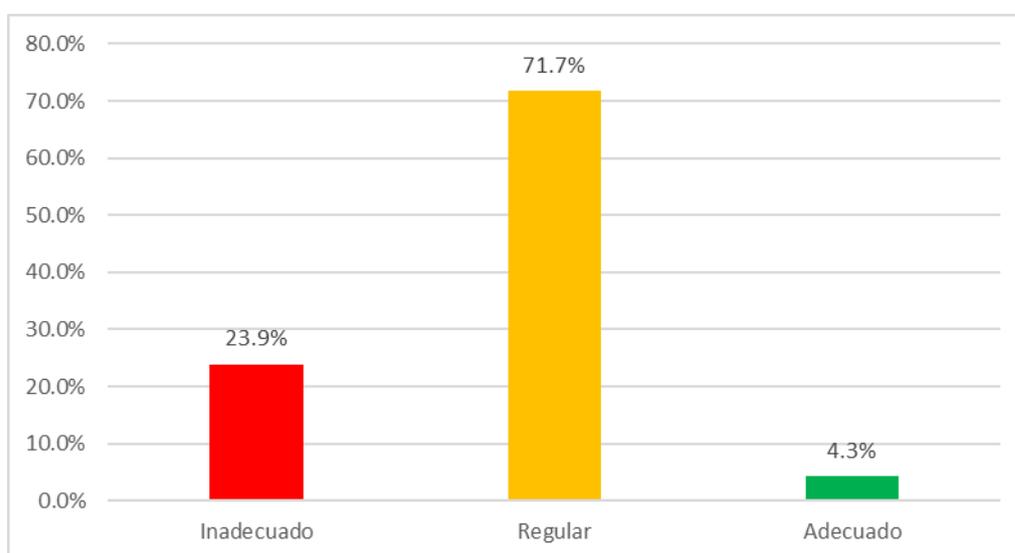
Distribución de frecuencia de la dimensión tecnológica de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	11	23.9%	23.9%
	Regular	33	71.7%	95.7%
	Adecuado	2	4.3%	100.0%
		46	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17.

Distribución de frecuencia de la dimensión tecnológica de la calidad de atención



Interpretación:

Como resultado a la encuesta aplicada a los ciudadanos usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano evaluando la dimensión tecnológica de la calidad de atención, demuestran resultados intermedios de percepción, observando un 23.9% que exponen que es inadecuado, mientras que, el 71.7% expresaron que está en el nivel regular, por otro lado, el 4.3% remarcan percepción de adecuado.

4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones

Tabla 15.

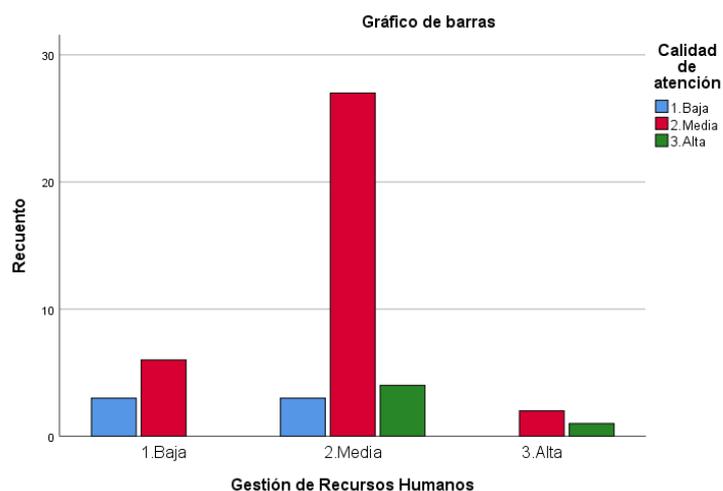
Tabla cruzada de las variables gestión de Recursos Humanos y calidad de atención

		Calidad de atención			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestión de Recursos Humanos	Baja	Recuento	3	6	0	9
		% del total	6,5%	13,0%	0,0%	19,6%
	Media	Recuento	3	27	4	34
		% del total	6,5%	58,7%	8,7%	73,9%
	Alta	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	4,3%	2,2%	6,5%
Total	Recuento	6	35	5	46	
	% del total	13,0%	76,1%	10,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18.

Gráfico de la tabulación cruzada de las variables analizadas



Interpretación:

Los resultados de la tabulación cruzada entre las variables en la encuesta aplicada a 46 ciudadanos usuarios de la atención en el MIDIS exponen en relación a la gestión de recursos humanos se remarca como nivel “Medio” por la calificación de la mayoría de participantes en la investigación (58.7%) que representa que se puede mejorar este aspecto en la institución.

4.1.3. Prueba de Normalidad

El proceso de análisis de la normalidad se realizó con la prueba de Shapiro-Wilk, al contar con datos provenientes de una muestra menor a 50 participantes, observando los siguiente:

Tabla 16.*Pruebas de normalidad a las variables y dimensiones*

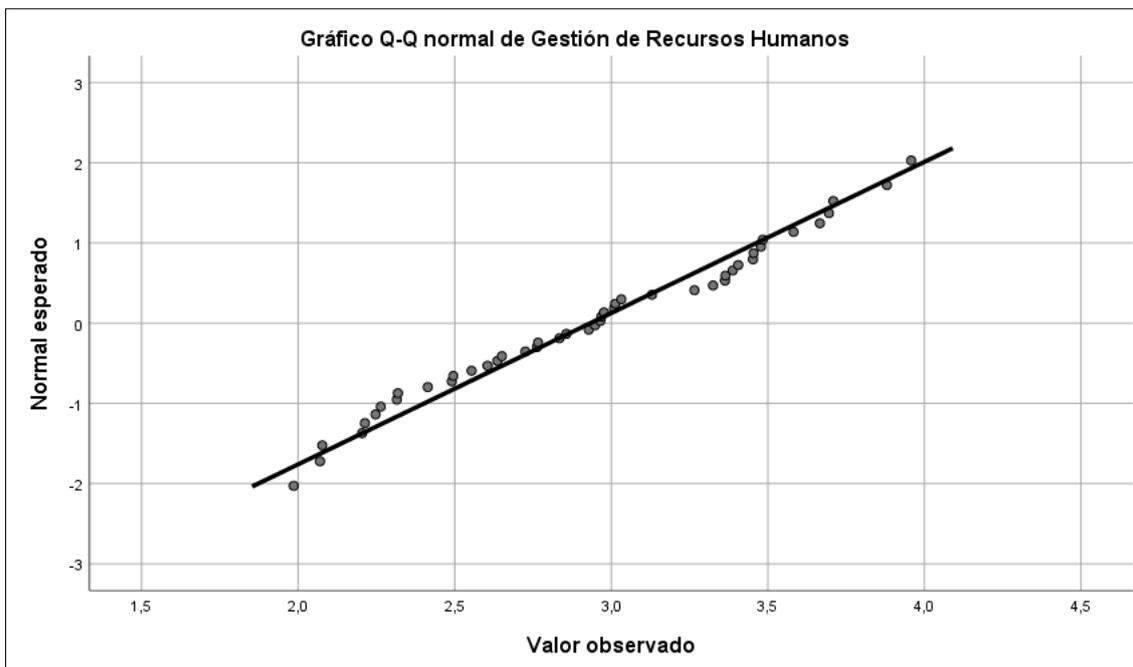
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Recursos Humanos	,970	46	,268
Planificación de recursos humanos	,945	46	,061
Formación de recursos humanos	,964	46	,157
Dirección de recursos humanos	,977	46	,485
Evaluación de Recursos Humanos	,960	46	,118
Calidad de atención	,944	46	,058
Dimensión humana	,956	46	,080
Dimensión tecnológica	,961	46	,121
Dimensión laboral	,951	46	,051

Interpretación:

Se puede observar significancias de 0.268 para la variable gestión de recursos humanos y 0.061, 0.157, 0.485 y 0.118 para las respectivas dimensiones, mientras que, para la variable calidad de atención se observa 0.058 y 0.080, 0.121 y 0.051 para sus respectivas dimensiones aceptando la condicional, “Si la significancia es mayor a 0.05, entonces, los datos tienen comportamiento normal”, los datos de la investigación tienen una distribución normal, por lo que para el contraste de las hipótesis se utilizará la prueba de correlación de Pearson.

Figura 19.

Normalidad esperada: Gestión de recursos humanos

**Figura 20.**

Normalidad esperada: Calidad de atención

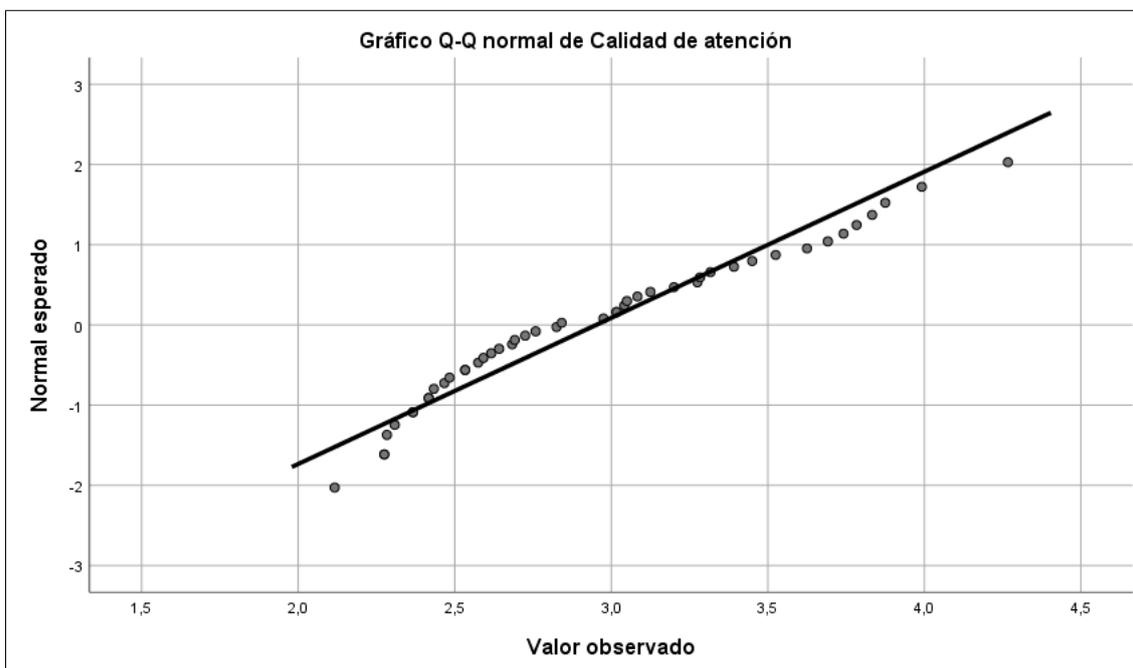


Figura 21.

Diagrama de cajas: Gestión de recursos humanos

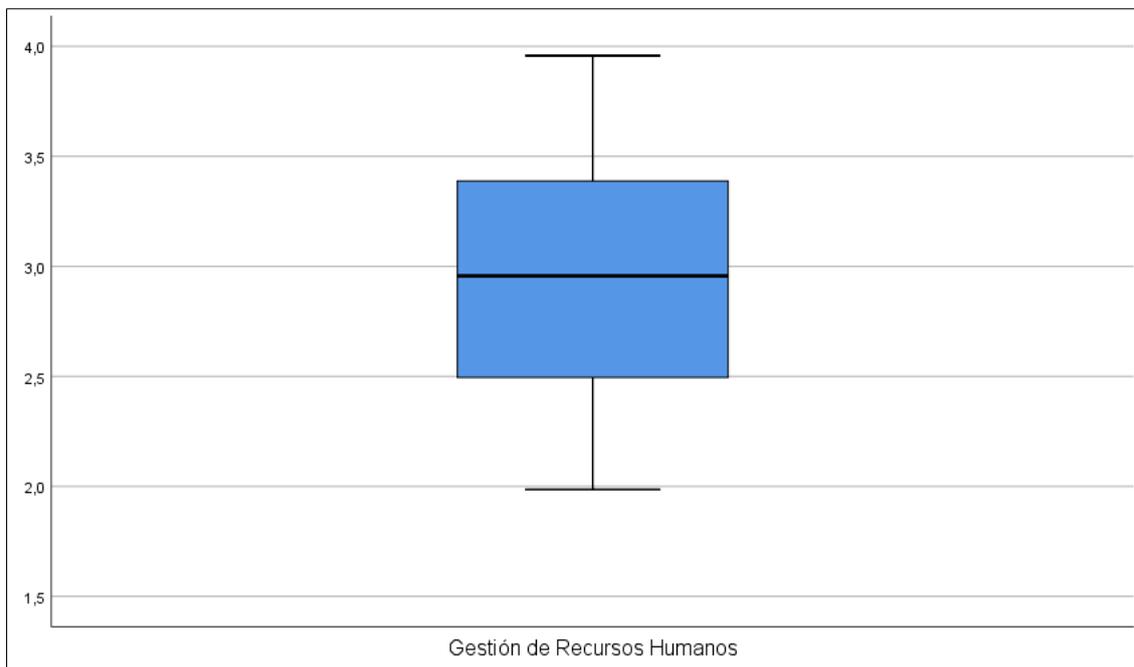
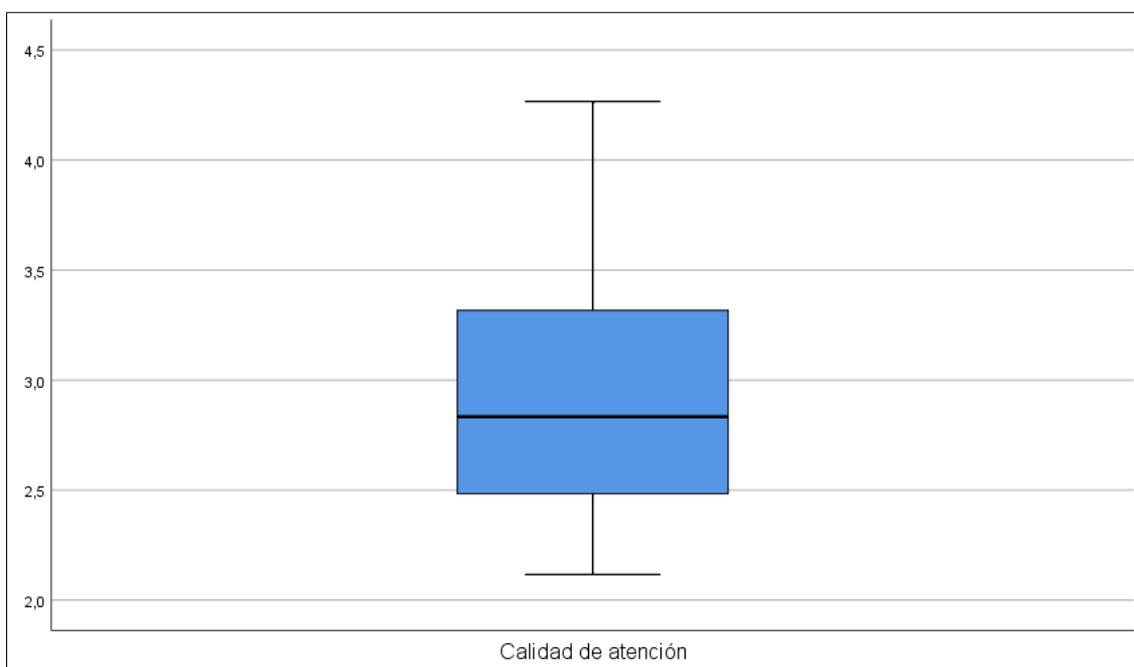
**Figura 22.**

Diagrama de cajas: Calidad de atención



4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación

La prueba de hipótesis se realizó para verificar la pertinencia de las hipótesis, contrastada frente a una hipótesis nula contradictoria respectiva de la siguiente manera:

“Hi (Hipótesis de la investigación) Vs Ho (Hipótesis Nula)”

- ✓ Hipótesis de investigación: Afirma que existe relación significativa entre las variables analizadas
- ✓ Hipótesis nula: Afirma que No existe relación significativa entre las variables analizadas

Para la prueba se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones:

Indicador de prueba: Coeficiente de correlación de Pearson (r).

Parámetro de decisión: Sí, la significancia bilateral es menor a 0.05 (5%), entonces se acepta Hi.

Luego de realizar la prueba de correlaciones bivariadas en el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS. v. 26, donde se realizó la prueba para la hipótesis general y las hipótesis específicas, se obtuvieron los siguientes resultados presentados en las siguientes tablas:

Tabla 17.

Matriz del análisis correlacional de hipótesis general

		Gestión de Recursos Humanos	Calidad de atención
Gestión de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,631**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,631**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18.*Matriz del análisis correlacional de primera hipótesis específica*

		Planificación de recursos humanos	Calidad de atención
Planificación de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	,506**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,506**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

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

Tabla 19.*Matriz de análisis correlacional de segunda hipótesis específica*

		Formación de recursos humanos	Calidad de atención
Formación de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	,582**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,582**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

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

Tabla 20.*Matriz de análisis de correlacional de tercera hipótesis específica*

		Dirección de recursos humanos	Calidad de atención
Dirección de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	,440**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	46	46
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,440**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	46	46

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

Tabla 21.*Matriz de análisis correlacional de cuarta hipótesis específica*

		Evaluación de Recursos Humanos	Calidad de atención
Evaluación de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,465**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	46	46
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,465**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	46	46

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

Interpretación:

Los resultados del análisis correlacional indican que existe correlación moderada entre las variables analizadas, sobre la hipótesis general existe una correlación de 0.631, con una significancia bilateral de 0.000, debido a ello se acepta la hipótesis general de la investigación, por la evidencia de la correlación moderada con nivel de confianza aceptable sobre la prueba, el comportamiento es similar sobre las hipótesis específicas sometidas a la prueba, los resultados evidencian correlaciones de 0.506, 0.582, 0.440 y 0.465 respectivamente con significancias aceptables de 0.000, 0.000, 0.002, 0.001, debido a ello se puede afirmar que existe correlación entre las variables sometidas a la prueba.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados obtenidos

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) durante el año 2023. Se plantearon hipótesis generales y específicas para cada dimensión de la gestión de recursos humanos: planificación, formación, dirección y evaluación. Los resultados obtenidos fueron contrastados con los antecedentes de estudios similares, lo cual permite una discusión detallada de los hallazgos en relación con las investigaciones previas y las hipótesis planteadas.

El problema general abordado fue identificar la medida en que la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención al ciudadano en el MIDIS. Los resultados muestran una correlación moderada significativa ($r = 0.631$, $p < 0.01$), lo que confirma la hipótesis general (HG) de que la gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano.

Este hallazgo está en línea con lo reportado por Cruz (2021), quien encontró que una gestión adecuada de recursos humanos puede mejorar la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Jaén. Similarmente, Espinoza (2023) concluyó que existe un vínculo positivo entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad de Surco, aunque de menor magnitud (Tau de Kendal de 0.320).

Sobre el Problema Específico (PE.1) y Objetivo Específico (OE.1), los resultados indican una correlación significativa ($r = 0.506$, $p < 0.01$) entre la planificación de recursos humanos y la calidad de atención. Esto apoya la hipótesis específica (HE.1). En comparación, Daza et al. (2019) encontraron que la gerencia del talento humano, que incluye la planificación, tiene un impacto positivo en la calidad del servicio educativo en universidades públicas en Colombia.

En el Problema Específico (PE.2) y Objetivo Específico (OE.2), se observó una correlación significativa ($r = 0.582$, $p < 0.01$) entre la formación de recursos humanos y la calidad de atención. Este resultado confirma la hipótesis específica (HE.2). Icochea (2019) también reportó que la formación de recursos humanos contribuye positivamente a la calidad del servicio al cliente en una empresa comercial.

Asimismo, en el Problema Específico (PE.3) y Objetivo Específico (OE.3), la dirección de recursos humanos mostró una correlación significativa ($r = 0.440$, $p < 0.01$) con la calidad de atención, respaldando la hipótesis específica (HE.3). Palacios et al. (2021) señalaron que una dirección efectiva de recursos humanos es crucial para mejorar la calidad de atención en el Hospital General Machala.

Además, en el Problema Específico (PE.4) y Objetivo Específico (OE.4), los resultados muestran una correlación significativa ($r = 0.465$, $p < 0.01$) entre la evaluación de recursos humanos y la calidad de atención, validando la hipótesis específica (HE.4).

Figuroa et al. (2022) encontraron que la evaluación y desempeño del capital humano son determinantes en la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Los resultados de esta investigación son consistentes con los antecedentes revisados, demostrando que una gestión eficaz de los recursos humanos tiene un impacto positivo en la calidad de atención al ciudadano. En particular, se destaca la importancia de la planificación, formación, dirección y evaluación de los recursos humanos como componentes claves.

5.2 Conclusiones

Primera: Los resultados del análisis estadístico muestran una correlación moderada y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.631 y un nivel de significancia $p < 0.001$. Esto indica que las prácticas de gestión de recursos humanos impactan de manera sustancial en cómo los ciudadanos perciben la calidad del servicio recibido. Se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el MIDIS, lo que sugiere que mejoras en las políticas y prácticas de recursos humanos pueden traducirse en una mejor atención al ciudadano.

Segunda: El análisis correlacional revela una relación significativa entre la planificación de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.506 y un nivel de significancia $p < 0.001$. Esto sugiere que una adecuada planificación de recursos humanos, que incluya una evaluación precisa de las necesidades de personal y una asignación efectiva de recursos, está asociada con una mejora en la percepción de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos. Se concluye que la planificación de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el MIDIS, evidenciando la importancia de estrategias bien estructuradas en la gestión del personal.

Tercera: Los datos indican una correlación significativa entre la formación de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.582 y un nivel de significancia $p < 0.001$. Este resultado subraya la relevancia de programas de formación y capacitación continuos para el personal, que mejoran sus competencias y habilidades, impactando positivamente en la calidad del

servicio ofrecido. Se concluye que la formación de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el MIDIS, resaltando la necesidad de invertir en el desarrollo profesional del personal para lograr un servicio de mayor calidad.

Cuarta: El análisis muestra una relación significativa entre la dirección de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.440 y un nivel de significancia $p = 0.002$. Esto indica que la manera en que se dirige y lidera al personal influye directamente en la percepción de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos. Se concluye que la dirección de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el MIDIS, lo que sugiere que estilos de liderazgo efectivos y una buena gestión del equipo son cruciales para mejorar la atención al ciudadano.

Quinta: El análisis estadístico muestra una correlación significativa entre la evaluación de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.465 y un nivel de significancia $p = 0.001$. Este hallazgo sugiere que las prácticas de evaluación del desempeño del personal, que incluyen el monitoreo y retroalimentación constante, están asociadas con mejoras en la calidad del servicio percibido por los ciudadanos. Se concluye que la evaluación de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en el MIDIS, destacando la importancia de mantener procesos de evaluación eficientes para asegurar una atención de alta calidad.

5.3. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda implementar políticas de recursos humanos integrales alineadas con los objetivos estratégicos del MIDIS, fortalecer los sistemas de comunicación interna para mantener a todos los empleados informados y alineados con las metas de calidad de servicio, y establecer un sistema robusto de monitoreo y evaluación que permita identificar áreas de mejora en la gestión de recursos humanos y su impacto en la atención al ciudadano.
- Segunda: Es fundamental realizar evaluaciones periódicas de las necesidades de personal para asegurar una dotación adecuada y el uso eficiente de los recursos humanos, desarrollar planes de sucesión y retención para posiciones clave, y optimizar la asignación de recursos utilizando herramientas de gestión que garanticen que los empleados con las habilidades adecuadas estén en los puestos correctos.
- Tercera: Se debe invertir en programas de capacitación continua que aborden tanto habilidades técnicas como competencias blandas necesarias para mejorar la calidad del servicio, establecer métricas para evaluar el impacto de estos programas en la atención al ciudadano, y promover una cultura organizacional que valore y apoye el aprendizaje continuo, incentivando a los empleados a participar en el desarrollo profesional.
- Cuarta: Es crucial desarrollar competencias de liderazgo mediante programas de desarrollo enfocados en estilos que promuevan la motivación y el compromiso del personal, fomentar un ambiente de trabajo colaborativo donde los empleados se sientan valorados y escuchados, y asegurar que todos los miembros del equipo tengan metas claras y realistas, proporcionándoles los recursos necesarios para alcanzarlas efectivamente.

Quinta: Se recomienda implementar un sistema de evaluación de desempeño que sea justo, transparente y enfocado en el desarrollo continuo del personal, establecer un sistema de retroalimentación constante para que los empleados conozcan sus áreas de mejora y reciban apoyo para alcanzar su máximo potencial, y utilizar los resultados de estas evaluaciones para identificar necesidades de formación y mejorar los procesos y prácticas de recursos humanos que impactan la calidad de atención al ciudadano.

Referencias bibliográficas

- Camison, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2007) *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación S.A.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. 4ta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Caraza, M. (2015). *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración*. Sevilla, España.
<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/27026/Tesis%20Mar%C3%A1Da%20del%20Mar%20Caraza%20Crist%C3%ADn.pdf?sequence=1>
- Chacaltana, R (2015). *Gestión de Recursos Humanos y su relación con la Calidad de Atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del hospital nacional Luis N. Sáenz PNP*. Universidad Privada Norbert Wiener. Tesis de maestría: Lima
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica de éxito en las organizaciones* (2da edición). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Cuatrecasas Ll., Gonzalez J. (2017) “*Gestión integral de la calidad*”.
- Cruz, M. (2021). *Análisis de la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Jaén, Cajamarca, 2019*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – UNTRM. Disponible en <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2612>
- Daza, A., Vilorio, J. y Miranda, L. (2019). *Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia*.

Revista Espacios. Vol. 40 (N°44) año 2019. Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>

- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Editorial Diaz de Santos: Madrid.
- Del Cid, A., Mendez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Segunda edición. Pearson Educación. México.
- Espinoza, I. (2023). *Gestión del talento humano y calidad de servicio otorgada a los clientes externos en la Municipalidad de Surco, 2023*. Universidad César Vallejo. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/135048>
- Evangelista, J. (2018). *Los efectos de la gestión de recursos humanos en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Sachaca 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tesis Doctoral: Arequipa
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8540>
- Fernández-Rioz, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. Diaz de Santos, S.A.
- Figuerola, C., Hernández, M. y Valera, J. (2022). *Relación entre el desempeño del capital humano, calidad del servicio y satisfacción del cliente: Calidad del servicio*. 593 Digital Publisher CEIT, 7(6-2), 290-302. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1532>
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, sexta edición.

- Icochea, D. (2019). *Contribución de la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa comercial en el año 2019*. Universidad Ricardo Palma. Tesis de titulación: Lima
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3129>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia*. Editorial Diaz de Santos: Madrid.
- Méndez, M. (2014). *Un camino hacia la excelencia en la prestación del servicio público autonómico: los grupos de mejora de la administración de la Comunidad de Castilla y León*. Revista Jurídica de Castilla y León, 34, (), 1-40. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5337191>
- Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Pearson educación: México
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1430>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis*. Cuarta edición. Ediciones de la U: Bogotá.
- Palacios, P., Álvarez, J. y Ramírez, C. (2021). *Gestión de la calidad del proceso de atención al usuario*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. DOI 10.35381/cm.v7i12.421
- Robbins S., Coulter M. (2014). *Administración*. decimosegunda edición.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 edición). Pearson Educación.

Ruiz Otero, E., Garcia Leal, C., Lopez Barra, S., & Gago Garcia, M. L. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. McGraw-Hill/Interamericana de España.

<http://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=3212533>

Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. Pearson Prentice Hall: México

Vara, A (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?*. 2da edición (versión breve). Instituto de investigación de la Universidad San Martín de Porres. Lima.

Vargas, M. & Aldana, L. (2012). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones: Bogotá.

Vertice, S. L. (2008). *Planificación de los recursos humanos*. Editorial Vértice S.L.
<http://site.ebrary.com/id/10522634> (Puchol, 2003)

Werther, W. y Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. Séptima edición. Editorial Mc Graw Hill Education. Perú. ISBN: 978-607-15-1076-1.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Editorial Diaz de Santos: Madrid

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensiones V1	
¿En qué medida la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?	Determinar en qué medida la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.	La Gestión de Recursos Humanos se relaciona significativamente con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.	Gestión de Recursos Humanos	1. Planificación de recursos humanos	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Descriptiva - Correlacional Diseño: No experimental, Transversal
				2. Formación de recursos humanos	
				3. Dirección de recursos humanos	
				4. Evaluación de Recursos Humanos	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensiones V2	
1 ¿En qué medida la Planificación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?	1) Determinar en qué medida la Planificación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.	1) La Planificación de Recursos Humanos se relaciona significativamente con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.	Calidad de atención	1. Dimensión Tecnológica	Población: 52 ciudadanos. Muestra: 46 ciudadanos. Técnica: encuesta.

<p>2 ¿En qué medida la Formación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?</p>	<p>2) Determinar en qué medida la Formación de Recursos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.</p>	<p>2) La Formación de Recursos Humanos se relaciona significativamente con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.</p>		<p>2. Dimensión Humana</p> <hr/> <p>3. Dimensión Laboral.</p>	<p>Instrumento: cuestionario.</p>
<p>3 ¿En qué medida la Dirección de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?</p>	<p>3) Determinar en qué medida la Dirección de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.</p>	<p>3) La Dirección de Recursos Humanos se relaciona significativamente con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.</p>			<p>Contrastación de hipótesis: Análisis correlacional de Pearson (R)</p> <p>Procesamiento: SPSS v.26.</p>
<p>4 ¿En qué medida la Evaluación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023?</p>	<p>4) Determinar en qué medida la Evaluación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.</p>	<p>4) La Evaluación de Recursos Humanos se relaciona significativamente con la Calidad de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023.</p>			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimados servidores públicos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, producto de una investigación académica, se ha diseñado este instrumento para evaluar su percepción sobre el estudio: **“Gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023”**, tesis que puede mejorar la calidad de atención en esta entidad.

La encuesta es anónima, marque con una “X” en la alternativa preferida, siéntase libre de elegir entre las alternativas expuestas en la siguiente tabla.

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

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
Planificación de recursos humanos					
P1. En la oficina de atención al ciudadano están claramente establecidos los objetivos de gestión anuales					
P2. Se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución					
P3. Las capacitaciones se proyectan satisfactoriamente de acuerdo al diagnóstico de necesidades					
P4. La gerencia de recursos humanos aplica adecuadamente las estrategias formativas para el personal de atención al ciudadano					
P5. Se realizan procesos de acompañamiento formativo en la oficina de atención al ciudadano					
P6. El proceso de reclutamiento de personal para atención generalmente tiene buenos resultados					

P7. los procesos de evaluación y control de personal son eficientes en la oficina de atención al ciudadano					
Formación de recursos humanos	1	2	3	4	5
P8. Los temas de capacitación se abordan con metodologías activas que le generan interés					
P9. Se cumple con el presupuesto asignado a la oficina de atención al ciudadano referida a capacitación					
P10. El cronograma de capacitaciones se ejecuta eficientemente					
P11. Los temas de capacitación son relevantes para los procesos de orientación y atención al ciudadano					
P12. Se premian a los talentos que obtienen mejores calificaciones en las capacitaciones					
Dirección de recursos humanos	1	2	3	4	5
P13. Considera oportuno la forma de supervisión de su jefe inmediato					
P14. Es adecuado el estilo de liderazgo del jefe inmediato a su cargo					
P15. La forma de dirección en la institución brinda el medio para un trabajo más óptimo					
P16. El proceso de trabajo en la institución está ajustada a la necesidad actual					
P17. considera que los tiempos totales de trabajo son adecuados para una productividad efectiva					
P18. En su opinión, los tiempos efectivos de trabajo son adecuadamente administrados					
Evaluación de Recursos Humanos	1	2	3	4	5
P19. Son adecuados los métodos de evaluación de desempeño en la institución					
P20. Participa activamente en las evaluaciones de desempeño cuando es requerido					
P21. La Gerencia de Recursos Humanos genera decisiones de cambio luego de las evaluaciones de desempeño					
P22. La programación de capacitaciones del siguiente periodo siempre considera los resultados anteriores					

¡Gracias por participar!

CUESTIONARIO 2:

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos usuarios de los servicios del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, producto de una investigación académica, se ha diseñado este instrumento (SERVQUAL, adaptado) para evaluar su percepción sobre el estudio: **“Gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, 2023”**, tesis que puede mejorar la calidad de atención en esta entidad.

La encuesta es anónima, marque con una “X” en la alternativa preferida, siéntase libre de elegir entre las alternativas expuestas en la siguiente tabla.

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

	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión humana					
(Fiabilidad)	P1. Realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido					
	P2. El personal muestra interés en solucionar los problemas del ciudadano					
	P3. Realizan bien la atención la primera vez					
	P4. Terminan la atención al ciudadano en el tiempo promedio					

	P5. El personal insiste en mantener registros sin errores					
(Empatía)	P6. Los ciudadanos usuarios reciben una atención individualizada					
	P7. La oficina de atención al ciudadano tiene horarios de trabajo convenientes para los ciudadanos					
	P8. La oficina de atención al ciudadano tiene personal que le brinda atención personalizada a los ciudadanos					
	P9. La oficina de atención al ciudadano se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos usuarios					
	P10. El personal comprende la necesidad específica de los ciudadanos usuarios					
	Dimensión tecnológica	1	2	3	4	5
(Elementos tangibles)	P11. El equipamiento en el centro de atención al ciudadano tiene apariencia de ser moderna					
	P12. Las instalaciones físicas de la oficina de atención al ciudadano tienen apariencia limpia					
	P13. El personal de atención al ciudadano luce limpio y apropiadamente vestido.					
	P14. Poseen materiales relacionados al servicio de orientación al ciudadano (folletería, FUT, instructivos) visualmente atractivos					
	Dimensión laboral (Seguridad)	1	2	3	4	5

(Seguridad)	P15. El comportamiento del personal transmite confianza a los ciudadanos					
	P16. Los ciudadanos usuarios se sienten seguros con las orientaciones recibidas					
	P17. El personal siempre es amable con los ciudadanos usuarios					
	P18. El personal tiene conocimientos suficientes para responder las consultas de los ciudadanos					
(Capacidad de respuesta)	P19. El personal comunica al ciudadano cuando concluirá el proceso de atención					
	P20. El personal ofrece una atención rápida a los ciudadanos					
	P21. El personal siempre se mantiene dispuesto a ayudar al ciudadano					
	P22. El personal nunca está demasiado ocupado para responder consultas de los ciudadanos usuarios					

¡Gracias por participar!

Anexo 3: base de datos

Gestión de Recursos Humanos																						
	Planificación de recursos humanos							Formación de recursos humanos					Dirección de recursos humanos						Evaluación de Recursos Humanos			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Encuesta 1	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3
Encuesta 2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	3	3	3	4	3	3
Encuesta 3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3	5	2	3	4	4	5	4
Encuesta 4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3
Encuesta 5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	4	3
Encuesta 6	3	3	2	4	2	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	2
Encuesta 7	3	3	4	3	3	3	2	4	1	4	3	2	4	3	2	4	2	3	5	3	4	1

Encuesta 8	3	4	2	5	4	3	5	3	5	2	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	1	4
Encuesta 9	3	3	4	3	3	1	1	3	3	1	4	1	3	1	2	3	2	3	3	1	1	2
Encuesta 10	3	4	3	1	2	1	2	1	1	4	3	2	4	4	2	1	5	3	1	4	4	4
Encuesta 11	3	5	2	2	2	4	2	3	3	3	4	5	4	5	4	2	3	3	4	3	3	4
Encuesta 12	3	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	1	4	3	3	2	3	3
Encuesta 13	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	5	3	4	2	2	3	2	2	2
Encuesta 14	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4
Encuesta 15	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	2	3	2	1	2
Encuesta 16	2	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	4	2
Encuesta 17	1	3	1	2	4	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	3
Encuesta 18	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	2	4
Encuesta 19	2	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	5	3
Encuesta 20	3	4	4	3	2	1	1	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	4	1	2	2

Encuesta 21	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3
Encuesta 22	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	4	5	2	5	4	4
Encuesta 23	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	5	2	4	2	1	2	3	4	2	1	2	1
Encuesta 24	3	1	4	2	2	3	2	1	4	5	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
Encuesta 25	3	3	3	1	2	3	1	3	2	1	5	1	3	1	3	3	1	2	3	5	3	4
Encuesta 26	1	2	3	3	3	1	3	3	3	5	2	4	3	3	4	2	1	4	4	4	4	4
Encuesta 27	3	2	4	1	1	2	4	2	3	3	2	1	3	2	3	2	5	2	4	3	1	2
Encuesta 28	3	2	1	1	5	4	2	5	1	2	1	5	2	1	1	3	3	5	5	4	4	3
Encuesta 29	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	5	4
Encuesta 30	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	1	2	1	4	1	4	1	1	2	1	1	1
Encuesta 31	1	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2
Encuesta 32	4	1	2	3	1	5	3	2	3	3	4	1	4	2	2	2	2	1	4	1	3	2
Encuesta 33	2	2	3	1	3	3	1	3	3	5	3	3	2	3	4	5	1	3	4	4	4	1

Encuesta 34	1	3	2	1	3	1	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3
Encuesta 35	3	3	5	4	4	1	2	3	2	5	4	5	1	4	2	5	2	5	2	1	2	2
Encuesta 36	2	2	3	5	4	4	4	4	1	5	2	5	2	4	4	3	5	3	3	4	4	5
Encuesta 37	3	2	2	1	1	5	3	1	1	4	4	1	3	3	3	3	3	1	4	3	2	4
Encuesta 38	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	5	3	4	3	1	2	3	2	3	1	3
Encuesta 39	5	4	5	5	4	4	2	1	3	4	2	5	1	1	5	5	3	4	4	4	2	4
Encuesta 40	2	1	1	1	2	3	4	1	2	1	4	4	2	1	2	1	3	4	4	3	1	1
Encuesta 41	4	5	4	2	4	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	1	3	3	3	2	4
Encuesta 42	1	2	4	4	4	3	4	4	5	1	2	4	5	2	3	2	1	1	4	2	1	4
Encuesta 43	4	3	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	3	1	3	3	2	2	1	4	3	2
Encuesta 44	1	2	1	3	3	2	4	1	3	4	4	3	4	1	4	1	5	3	3	4	5	3
Encuesta 45	1	5	1	3	1	4	4	4	2	1	2	4	3	4	2	1	1	4	4	4	2	3
Encuesta 46	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	2	3	3	2	4	4	5

Calidad de atención																						
	Dimensión humana										Dimensión tecnológica				Dimensión laboral							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Encuesta 1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4
Encuesta 2	5	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5
Encuesta 3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4
Encuesta 4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
Encuesta 5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3
Encuesta 6	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Encuesta 7	3	2	1	3	3	3	3	2	3	4	4	1	3	4	1	1	3	4	3	3	3	1
Encuesta 8	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	4	5	3	3	2	3	2	4	3	3	4
Encuesta 9	4	3	2	4	1	4	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	1	3	4	3

Encuesta 10	2	4	3	1	2	3	3	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2
Encuesta 11	4	2	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	2	3	1
Encuesta 12	2	2	2	4	1	2	2	4	4	3	3	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2
Encuesta 13	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3
Encuesta 14	4	2	4	4	5	3	5	1	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3
Encuesta 15	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	1	3	3	4	2	3	1	2	2
Encuesta 16	4	3	4	1	3	3	1	2	1	4	3	1	2	4	2	4	1	1	5	1	3	3
Encuesta 17	3	3	1	1	1	2	3	4	2	1	2	4	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3
Encuesta 18	3	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3
Encuesta 19	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	3
Encuesta 20	3	1	1	4	5	1	1	4	3	3	3	3	3	1	1	4	4	2	2	2	3	4
Encuesta 21	2	2	4	3	3	1	4	3	2	3	2	3	1	1	1	3	5	2	4	2	4	3
Encuesta 22	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	4

Encuesta 23	3	2	1	1	5	4	2	5	5	5	4	4	4	1	1	4	3	4	1	2	2	2
Encuesta 24	4	5	2	4	3	2	2	5	4	3	1	5	5	1	4	3	3	4	1	5	1	1
Encuesta 25	3	1	3	2	1	4	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	2
Encuesta 26	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	2	3	4	5	1	5	3	5	5	1	4
Encuesta 27	2	3	1	4	1	4	4	1	2	3	2	1	2	5	2	1	1	4	3	4	1	2
Encuesta 28	3	4	1	2	1	3	3	5	3	4	3	4	3	2	4	3	1	2	3	1	5	2
Encuesta 29	2	5	3	4	3	5	2	3	1	5	3	2	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4
Encuesta 30	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3	3	2	2	5	4	2	2	3	3	2	4	3
Encuesta 31	2	2	5	2	2	5	3	3	2	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3
Encuesta 32	3	4	3	2	2	1	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	4	1	1	3	3	1
Encuesta 33	3	1	1	1	3	2	3	3	1	4	1	3	3	1	1	4	4	2	3	1	3	3
Encuesta 34	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	2	3	3	1	2	3	1	1	4	2	1	1
Encuesta 35	2	2	4	3	4	3	3	2	1	1	1	2	2	4	3	3	4	1	3	3	2	1

Encuesta 36	3	5	2	5	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	2
Encuesta 37	4	3	4	1	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	2	3	4	1	3	1	4
Encuesta 38	1	2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	4	3	2	4
Encuesta 39	1	5	3	1	2	2	4	5	3	5	1	3	5	5	1	4	2	4	1	4	5	5
Encuesta 40	3	3	1	3	5	1	5	1	2	2	3	4	1	1	1	3	4	1	2	1	1	3
Encuesta 41	4	4	2	2	1	5	5	4	5	5	3	5	4	1	3	1	1	5	5	2	5	1
Encuesta 42	4	2	2	4	4	2	3	5	5	4	5	5	3	5	4	2	4	5	3	5	3	2
Encuesta 43	4	4	1	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	2	3	4	5	3	4
Encuesta 44	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3
Encuesta 45	3	3	1	2	5	3	3	1	1	2	2	4	4	2	1	4	3	2	1	3	3	2
Encuesta 46	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	5	3	5	4	3	3

Anexo 4. Evidencia digital de similitud



Sinthia Rocio Mendoza De La Cruz

Gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de De...

1 de 1
?

Resumen de coincidencias X

18%

18

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1	repositorio.usmp.edu.pe	2%
2	Entregado a Universida...	2%
3	repositorio.upci.edu.pe	1%
4	Entregado a Universida...	1%
5	repositorio.upn.edu.pe	1%
6	documents1.worldban...	1%
7	repositorio.uch.edu.pe	1%
8	repositorio.ulp.edu.pe	1%
9	Jesus Garcia-Navarro, ...	1%
10	repositorio.ucv.edu.pe	1%

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

TESIS

Gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de
Desarrollo e Inclusión Social - MIDS, 2023

AUTORA:
Mendoza De La Cruz, Sinthia Rocio

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Estratégica Empresarial

ASESOR:
Mg. Hiram García, Anny Rosario
ORCID ID 0000-0001-4811-7764

LIMA - PERÚ
2024

Página: 1 de 137

Número de palabras: 20104

Versión solo texto del informe

Alta resolución

Activado

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: MENDOZA DE LA CRUZ SINTHIA ROCIO

DNI: 42753080 Correo electrónico: _____

Domicilio: _____

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: _____

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO O TESIS

Facultad/Escuela: Escuela de Posgrado

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

Gestión de recursos humanos y la calidad de atención al ciudadano en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS 2023

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. (X) Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los

22 días del mes de julio de 2024.

Synthia Rocio



Anexo 6. Validación por juicio de expertos

MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dimensión	Indicadores	N° Ítem	CONTENIDO		Observaciones
			Claridad	Congruencia	
1. Planificación de recursos humanos	Establecimiento de objetivos de gestión	1 al 7	C	C	—
	Identificación necesidades de gestión		C	C	—
	Nivel de aplicación de estrategias de gestión		C	C	—
	Identificación recursos procesos de gestión (reclutamiento, selección, formación, evaluación y control)		C	C	—
	Nivel de aplicación de estrategias formativas (capacitación, coaching, teleconferencia, etc)		C	C	—
2. Formación de recursos humanos	Cantidad de recursos utilizados en formación (presupuesto)	8 al 12	C	C	—
	Cantidad de temas necesarios de formación		C	C	—
	Nivel de aplicación de estrategias motivacionales		C	C	—
3. Dirección de recursos humanos	Aplicación de estrategias de liderazgo	13 al 18	C	C	—
	Aplicación de estrategias de manejo de equipos de trabajo		C	C	—
4. Evaluación de Recursos Humanos.	Estrategias de evaluación de desempeño	19 al 22	C	C	—
	Estrategias de retroalimentación		C	C	—

CRITERIO:

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Apellidos y nombres: Vegas Gallo, Edwin Agustín

DNI: 02771235

Grado Académico y Profesión: Doctor en Ciencias Ambientales
Biologo Pesquero

Firma: 

MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dimensión	Indicadores	N° Ítem	CONTENIDO		Observaciones
			Claridad	Congruencia	
1. Planificación de recursos humanos	Establecimiento de objetivos de gestión	1 al 7	C	C	-
	Identificación necesidades de gestión		C	C	-
	Nivel de aplicación de estrategias de gestión		C	C	-
	Identificación recursos procesos de gestión (reclutamiento, selección, formación, evaluación y control)		C	C	-
	Nivel de aplicación de estrategias formativas (capacitación, coaching, teleconferencia, etc)		C	C	-
2. Formación de recursos humanos	Cantidad de recursos utilizados en formación (presupuesto)	8 al 12	C	C	-
	Cantidad de temas necesarios de formación		C	C	-
	Nivel de aplicación de estrategias motivacionales		C	C	-
3. Dirección de recursos humanos	Aplicación de estrategias de liderazgo	13 al 18	C	C	-
	Aplicación de estrategias de manejo de equipos de trabajo		C	C	-
4. Evaluación de Recursos Humanos.	Estrategias de evaluación de desempeño	19 al 22	C	C	-
	Estrategias de retroalimentación		C	C	-

CRITERIO:

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
 Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Apellidos y nombres: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR

DNI: 42037740

Grado Académico y Profesión: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

INGENIERO AGROINDUSTRIAL

Firma: 

MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dimensión	Indicadores	N° ítem	CONTENIDO		Observaciones
			Claridad	Congruencia	
1. Planificación de recursos humanos	Establecimiento de objetivos de gestión	1 al 7	C	C	—
	Identificación necesidades de gestión		C	C	—
	Nivel de aplicación de estrategias de gestión		C	C	—
	Identificación recursos procesos de gestión (reclutamiento, selección, formación, evaluación y control)		C	C	—
	Nivel de aplicación de estrategias formativas (capacitación, coaching, teleconferencia, etc)		C	C	—
2. Formación de recursos humanos	Cantidad de recursos utilizados en formación (presupuesto)	8 al 12	C	C	—
	Cantidad de temas necesarios de formación		C	C	—
	Nivel de aplicación de estrategias motivacionales		C	C	—
3. Dirección de recursos humanos	Aplicación de estrategias de liderazgo	13 al 18	C	C	—
	Aplicación de estrategias de manejo de equipos de trabajo		C	C	—
4. Evaluación de Recursos Humanos.	Estrategias de evaluación de desempeño	19 al 22	C	C	—
	Estrategias de retroalimentación		C	C	—

CRITERIO:

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente. Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Apellidos y nombres: SANTOS ESPARZA, CARLOS ENRIQUE

DNI: 07187345

Grado Académico y Profesión: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
INGENIERO INDUSTRIAL

Firma: 

MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión	Indicadores	N° Ítem	CONTENIDO		Observaciones
			Claridad	Congruencia	
1. Dimensión Tecnológica.	Nivel de aplicación de hardware para la atención	1 al 4	C	C	—
	Nivel de aplicación de software para atención		C	C	—
2. Dimensión Humana	Niveles de conocimiento de factores intrínsecos	5 al 14	C	C	—
	Niveles de aplicación de factores extrínsecos		C	C	—
3. Dimensión Laboral.	Identificación de métodos de trabajo	15 al 22	C	C	—
	Identificación de métodos de medición de calidad del trabajo		C	C	—

CRITERIO:

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
 Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

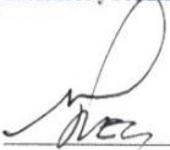
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Apellidos y nombres: Vegas Gallo, Edwin Agustín

DNI: 02 77 1235

Grado Académico y Profesión: Doctor en ciencias ambientales

Biólogo Pesquero

Firma: 

**MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

Dimensión	Indicadores	N° ítem	CONTENIDO		Observaciones
			Claridad	Congruencia	
1. Dimensión Tecnológica.	Nivel de aplicación de hardware para la atención	1 al 4	C	C	-
	Nivel de aplicación de software para atención		C	C	-
2. Dimensión Humana	Niveles de conocimiento de factores intrínsecos	5 al 14	C	C	-
	Niveles de aplicación de factores extrínsecos		C	C	-
3. Dimensión Laboral.	Identificación de métodos de trabajo	15 al 22	C	C	-
	Identificación de métodos de medición de calidad del trabajo		C	C	-

CRITERIO:

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Apellidos y nombres: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR

DNI: 4203740

Grado Académico y Profesión: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

INGENIERO AGROINDUSTRIAL

Firma: 

MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión	Indicadores	N° Ítem	CONTENIDO		Observaciones
			Claridad	Congruencia	
1. Dimensión Tecnológica.	Nivel de aplicación de hardware para la atención	1 al 4	C	C	—
	Nivel de aplicación de software para atención		C	C	—
2. Dimensión Humana	Niveles de conocimiento de factores intrínsecos	5 al 14	C	C	—
	Niveles de aplicación de factores extrínsecos		C	C	—
3. Dimensión Laboral.	Identificación de métodos de trabajo	15 al 22	C	C	—
	Identificación de métodos de medición de calidad del trabajo		C	C	—

CRITERIO:

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
 Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Apellidos y nombres: SANTOS ESPARZA, CARLOS ENRIQUE

DNI: 07107345

Grado Académico y Profesión: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
INGENIERO INDUSTRIAL

Firma: 

Anexo 7. Resultados detallados de la encuesta

Variable 1: Gestión de recursos humanos

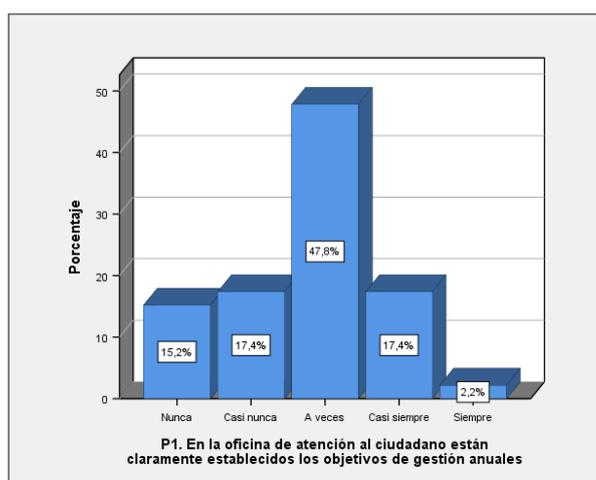
Resultados a P1. En la oficina de atención al ciudadano están claramente establecidos los objetivos de gestión anuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,2	15,2	15,2
	Casi nunca	8	17,4	17,4	32,6
	A veces	22	47,8	47,8	80,4
	Casi siempre	8	17,4	17,4	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Los resultados sobre si en la oficina de atención al ciudadano están claramente establecidos los objetivos de gestión anuales el 47.8% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi siempre están claramente establecidos, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultados a P1. En la oficina de atención al ciudadano están claramente establecidos los objetivos de gestión anuales



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

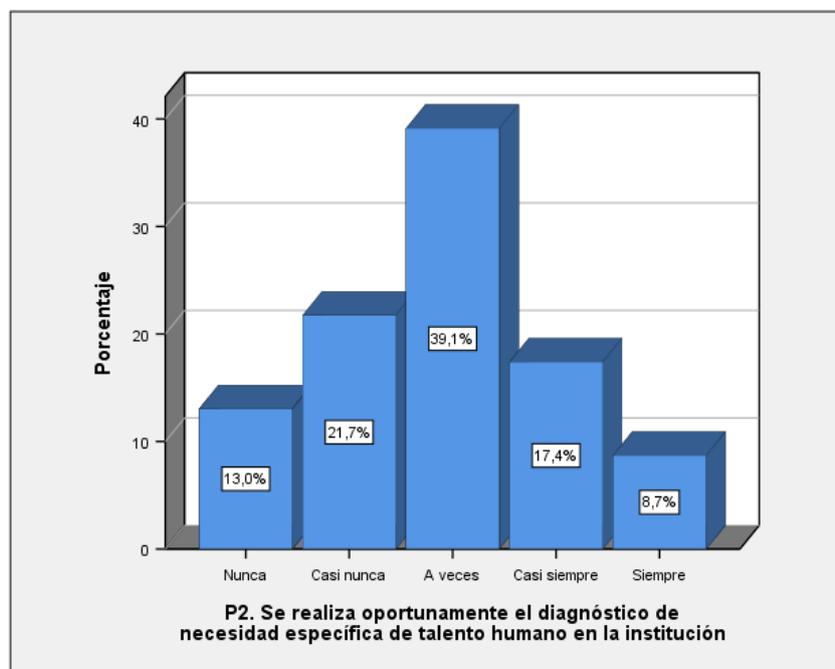
Resultado a P2. Se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	10	21,7	21,7	34,8
	A veces	18	39,1	39,1	73,9
	Casi siempre	8	17,4	17,4	91,3
	Siempre	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P2. Se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

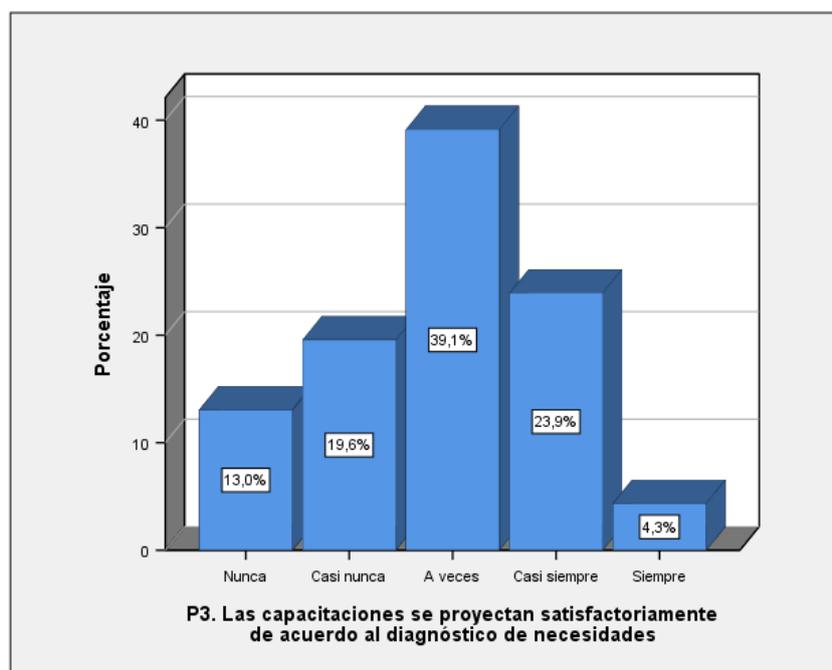
Resultado a P3. Las capacitaciones se proyectan satisfactoriamente de acuerdo al diagnóstico de necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	9	19,6	19,6	32,6
	A veces	18	39,1	39,1	71,7
	Casi siempre	11	23,9	23,9	95,7
	Siempre	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P3. Las capacitaciones se proyectan satisfactoriamente de acuerdo al diagnóstico de necesidades



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

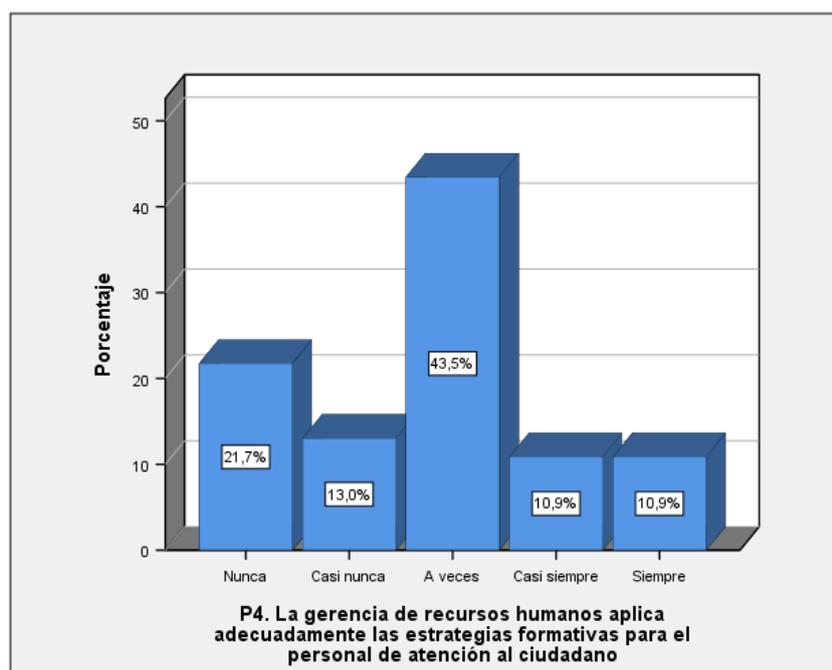
Resultado a P4. La gerencia de recursos humanos aplica adecuadamente las estrategias formativas para el personal de atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	21,7	21,7	21,7
	Casi nunca	6	13,0	13,0	34,8
	A veces	20	43,5	43,5	78,3
	Casi siempre	5	10,9	10,9	89,1
	Siempre	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P4. La gerencia de recursos humanos aplica adecuadamente las estrategias formativas para el personal de atención al ciudadano



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

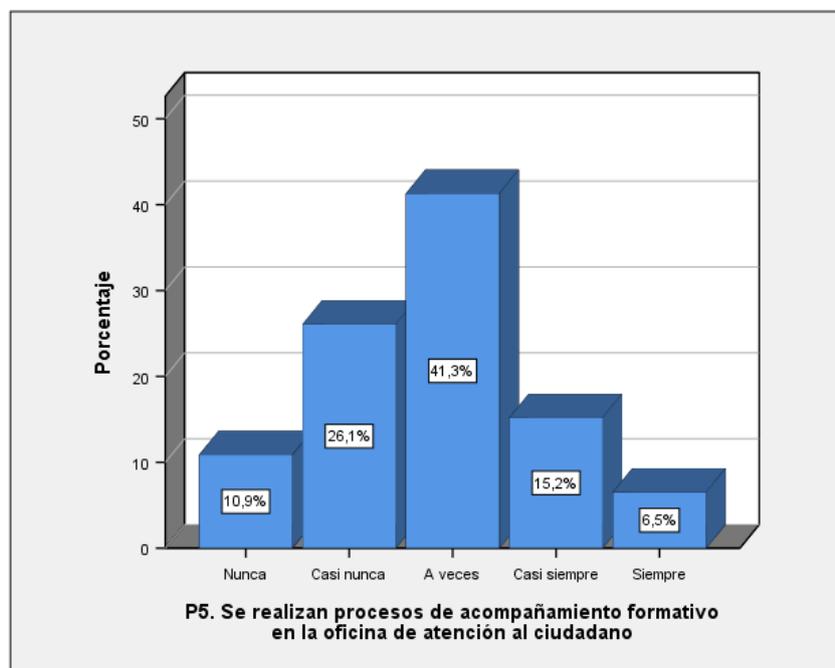
Resultado a P5. Se realizan procesos de acompañamiento formativo en la oficina de atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	12	26,1	26,1	37,0
	A veces	19	41,3	41,3	78,3
	Casi siempre	7	15,2	15,2	93,5
	Siempre	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P5. Se realizan procesos de acompañamiento formativo en la oficina de atención al ciudadano



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

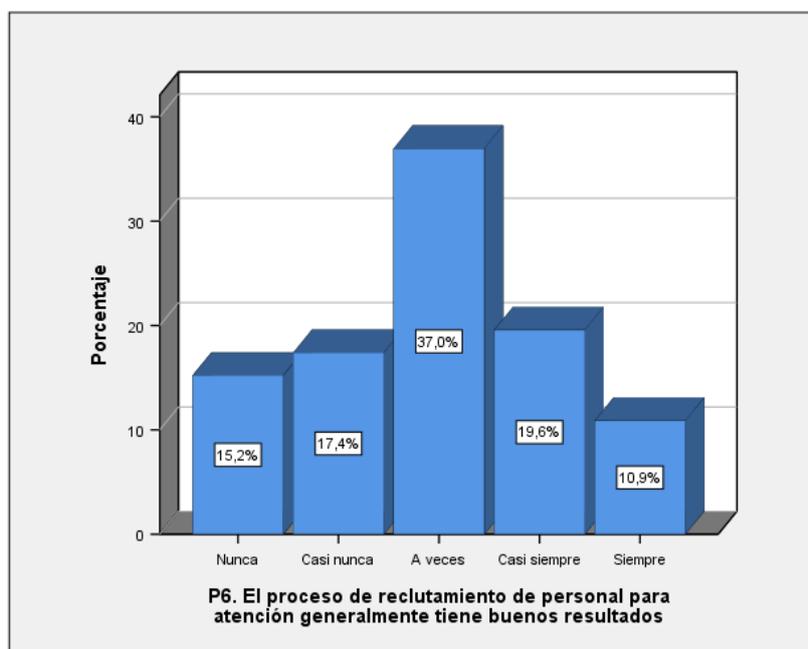
Resultado a P6. El proceso de reclutamiento de personal para atención generalmente tiene buenos resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,2	15,2	15,2
	Casi nunca	8	17,4	17,4	32,6
	A veces	17	37,0	37,0	69,6
	Casi siempre	9	19,6	19,6	89,1
	Siempre	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P6. El proceso de reclutamiento de personal para atención generalmente tiene buenos resultados



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

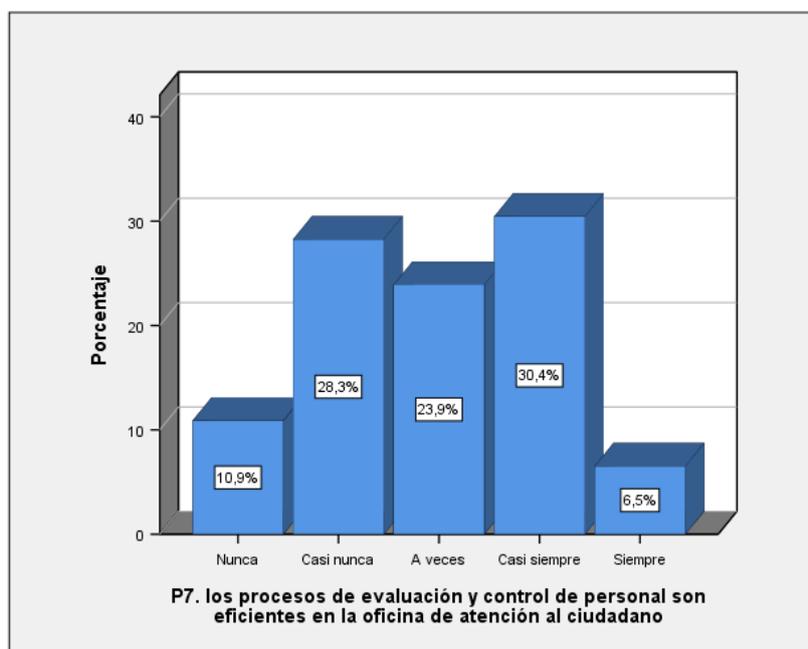
Resultado a P7. los procesos de evaluación y control de personal son eficientes en la oficina de atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	13	28,3	28,3	39,1
	A veces	11	23,9	23,9	63,0
	Casi siempre	14	30,4	30,4	93,5
	Siempre	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P7. los procesos de evaluación y control de personal son eficientes en la oficina de atención al ciudadano



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

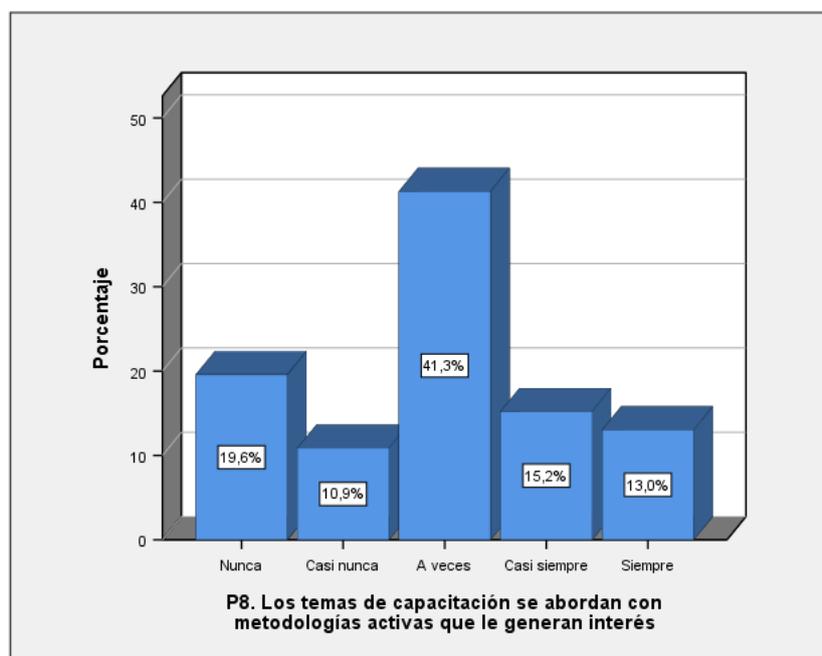
Resultado a P8. Los temas de capacitación se abordan con metodologías activas que le generan interés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	19,6	19,6	19,6
	Casi nunca	5	10,9	10,9	30,4
	A veces	19	41,3	41,3	71,7
	Casi siempre	7	15,2	15,2	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P8. Los temas de capacitación se abordan con metodologías activas que le generan interés



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

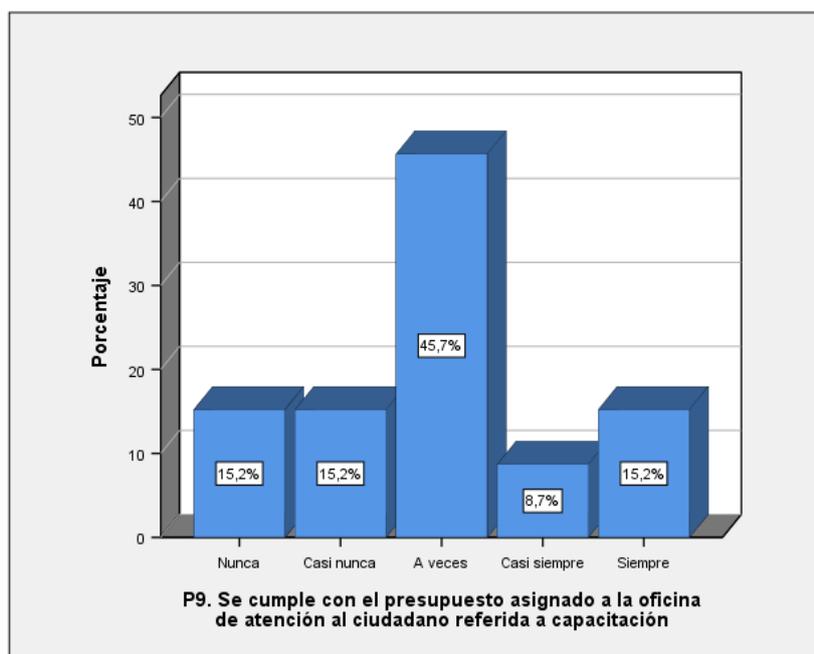
Resultado a P9. Se cumple con el presupuesto asignado a la oficina de atención al ciudadano referida a capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,2	15,2	15,2
	Casi nunca	7	15,2	15,2	30,4
	A veces	21	45,7	45,7	76,1
	Casi siempre	4	8,7	8,7	84,8
	Siempre	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P9. Se cumple con el presupuesto asignado a la oficina de atención al ciudadano referida a capacitación



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

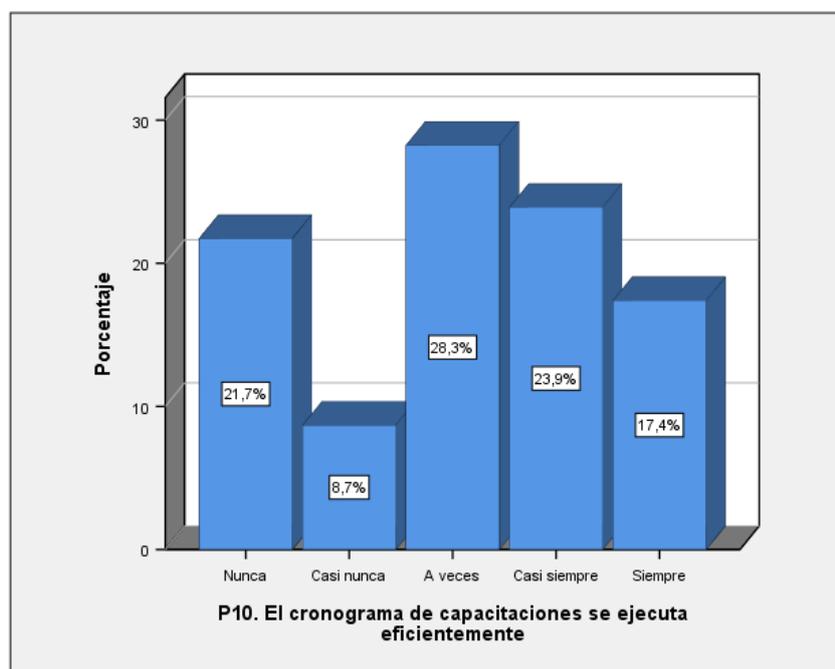
Resultado a P10. El cronograma de capacitaciones se ejecuta eficientemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	21,7	21,7	21,7
	Casi nunca	4	8,7	8,7	30,4
	A veces	13	28,3	28,3	58,7
	Casi siempre	11	23,9	23,9	82,6
	Siempre	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P10. El cronograma de capacitaciones se ejecuta eficientemente



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

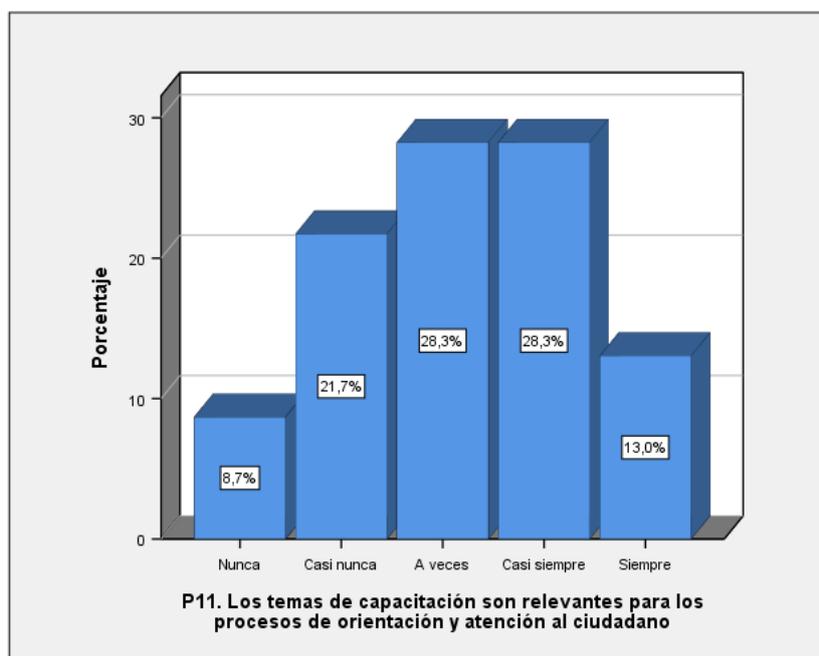
Resultado a P11. Los temas de capacitación son relevantes para los procesos de orientación y atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	10	21,7	21,7	30,4
	A veces	13	28,3	28,3	58,7
	Casi siempre	13	28,3	28,3	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P11. Los temas de capacitación son relevantes para los procesos de orientación y atención al ciudadano



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

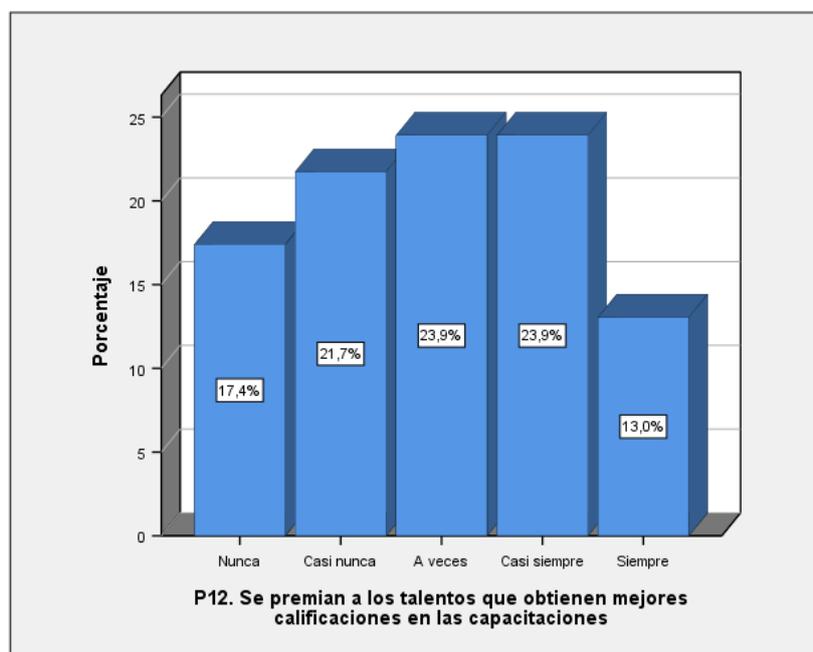
Resultado a P12. Se premian a los talentos que obtienen mejores calificaciones en las capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	10	21,7	21,7	39,1
	A veces	11	23,9	23,9	63,0
	Casi siempre	11	23,9	23,9	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P12. Se premian a los talentos que obtienen mejores calificaciones en las capacitaciones



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

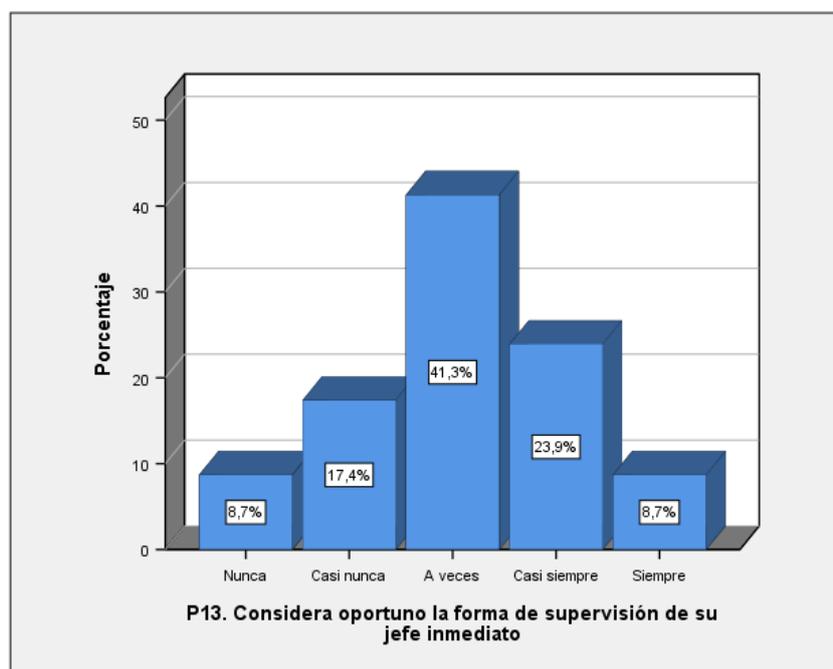
Resultado a P13. Considera oportuno la forma de supervisión de su jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	8	17,4	17,4	26,1
	A veces	19	41,3	41,3	67,4
	Casi siempre	11	23,9	23,9	91,3
	Siempre	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P13. Considera oportuno la forma de supervisión de su jefe inmediato



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

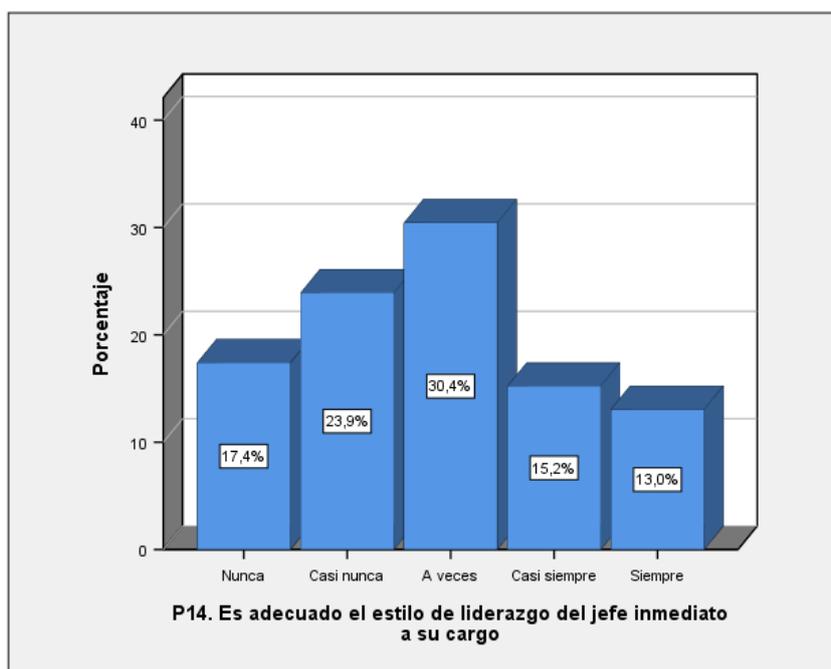
Resultado a P14. Es adecuado el estilo de liderazgo del jefe inmediato a su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	11	23,9	23,9	41,3
	A veces	14	30,4	30,4	71,7
	Casi siempre	7	15,2	15,2	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P14. Es adecuado el estilo de liderazgo del jefe inmediato a su cargo



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

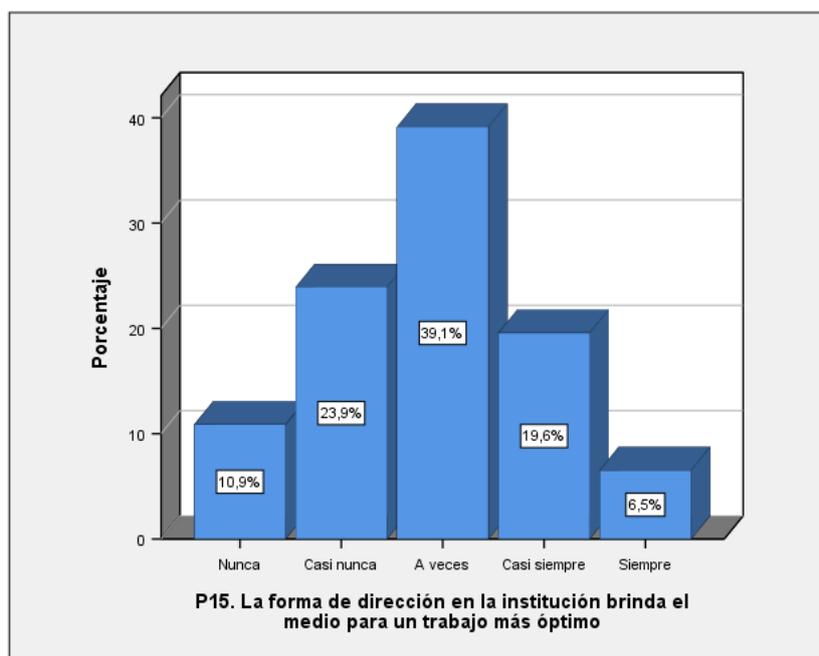
Resultado a P15. La forma de dirección en la institución brinda el medio para un trabajo más óptimo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	11	23,9	23,9	34,8
	A veces	18	39,1	39,1	73,9
	Casi siempre	9	19,6	19,6	93,5
	Siempre	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P15. La forma de dirección en la institución brinda el medio para un trabajo más óptimo



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

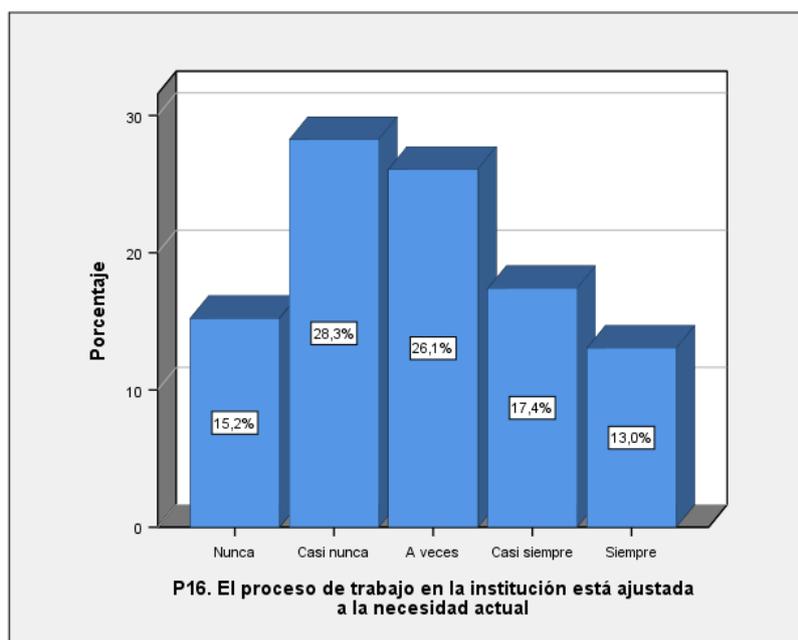
Resultado a P16. El proceso de trabajo en la institución está ajustada a la necesidad actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,2	15,2	15,2
	Casi nunca	13	28,3	28,3	43,5
	A veces	12	26,1	26,1	69,6
	Casi siempre	8	17,4	17,4	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P16. El proceso de trabajo en la institución está ajustada a la necesidad actual



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

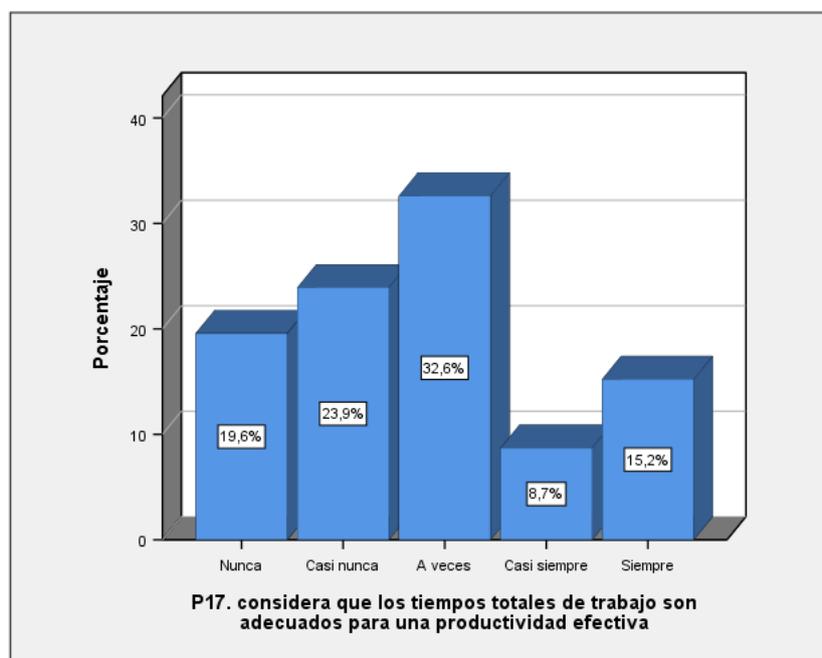
Resultado a P17. considera que los tiempos totales de trabajo son adecuados para una productividad efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	19,6	19,6	19,6
	Casi nunca	11	23,9	23,9	43,5
	A veces	15	32,6	32,6	76,1
	Casi siempre	4	8,7	8,7	84,8
	Siempre	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P17. considera que los tiempos totales de trabajo son adecuados para una productividad efectiva



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

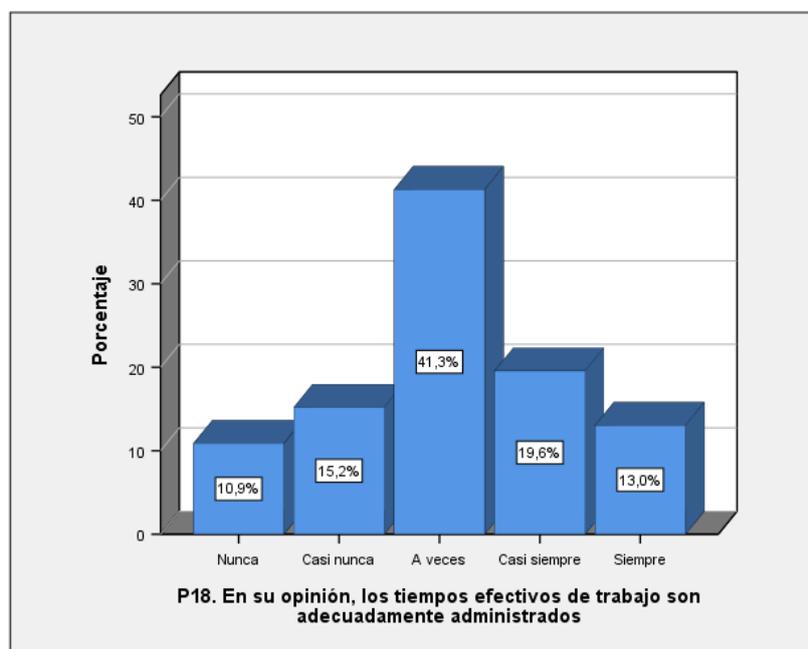
Resultado a P18. En su opinión, los tiempos efectivos de trabajo son adecuadamente administrados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	7	15,2	15,2	26,1
	A veces	19	41,3	41,3	67,4
	Casi siempre	9	19,6	19,6	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P18. En su opinión, los tiempos efectivos de trabajo son adecuadamente administrados



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

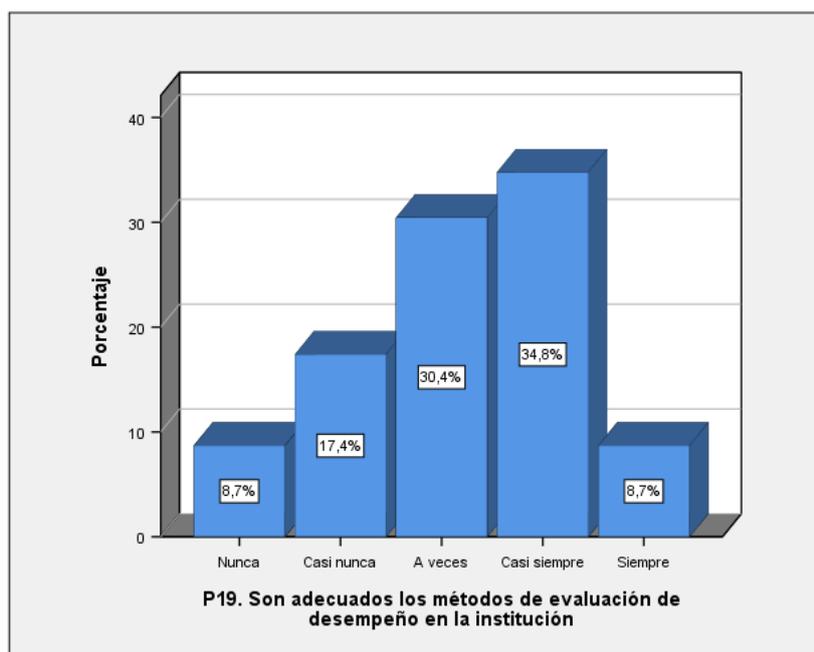
Resultado a P19. Son adecuados los métodos de evaluación de desempeño en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	8	17,4	17,4	26,1
	A veces	14	30,4	30,4	56,5
	Casi siempre	16	34,8	34,8	91,3
	Siempre	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P19. Son adecuados los métodos de evaluación de desempeño en la institución



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

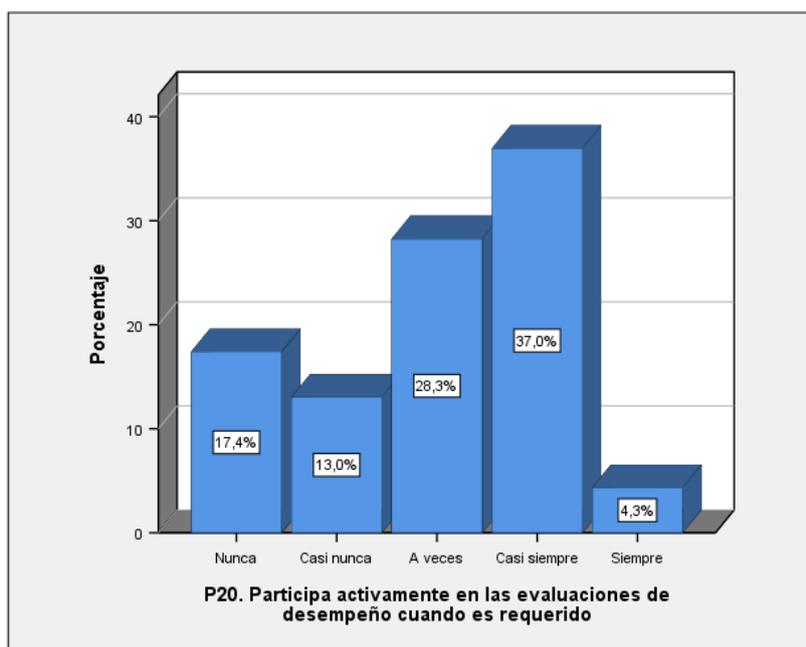
Resultado a P20. Participa activamente en las evaluaciones de desempeño cuando es requerido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	6	13,0	13,0	30,4
	A veces	13	28,3	28,3	58,7
	Casi siempre	17	37,0	37,0	95,7
	Siempre	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P20. Participa activamente en las evaluaciones de desempeño cuando es requerido



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

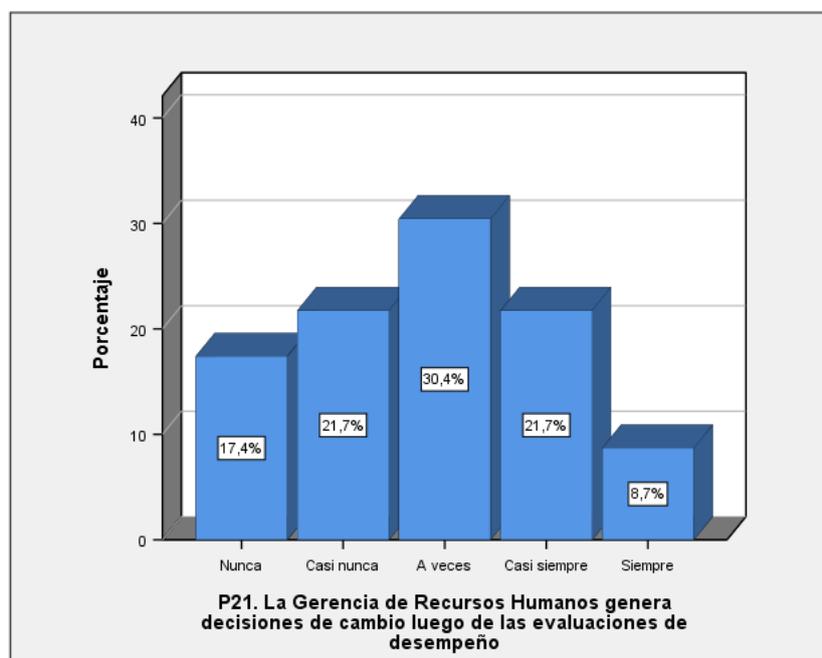
Resultado a P21. La Gerencia de Recursos Humanos genera decisiones de cambio luego de las evaluaciones de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	10	21,7	21,7	39,1
	A veces	14	30,4	30,4	69,6
	Casi siempre	10	21,7	21,7	91,3
	Siempre	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P21. La Gerencia de Recursos Humanos genera decisiones de cambio luego de las evaluaciones de desempeño



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

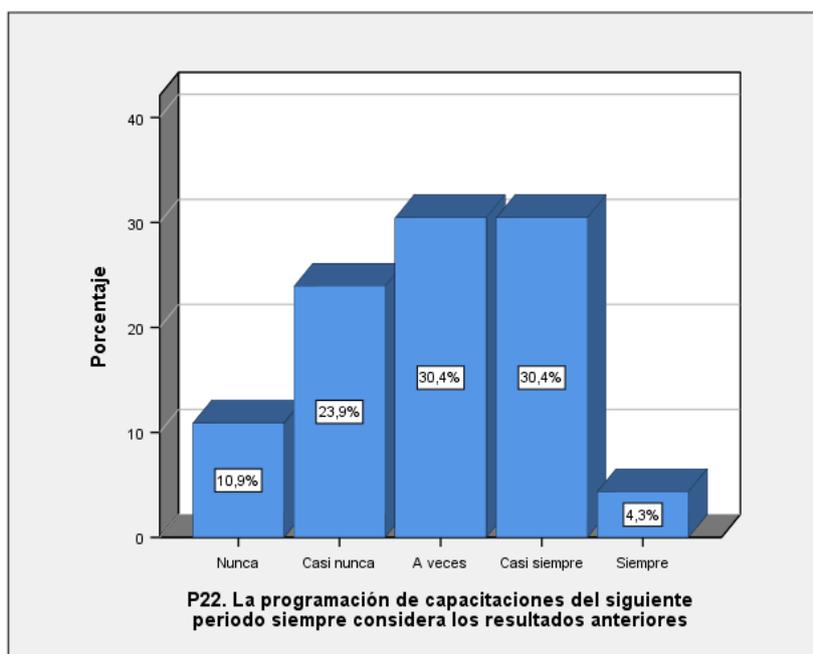
Resultado a P22. La programación de capacitaciones del siguiente periodo siempre considera los resultados anteriores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	11	23,9	23,9	34,8
	A veces	14	30,4	30,4	65,2
	Casi siempre	14	30,4	30,4	95,7
	Siempre	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si se realiza oportunamente el diagnóstico de necesidad específica de talento humano en la institución el 39.1% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca se realizan los diagnósticos oportunamente, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P22. La programación de capacitaciones del siguiente periodo siempre considera los resultados anteriores



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Variable 2: Calidad de atención

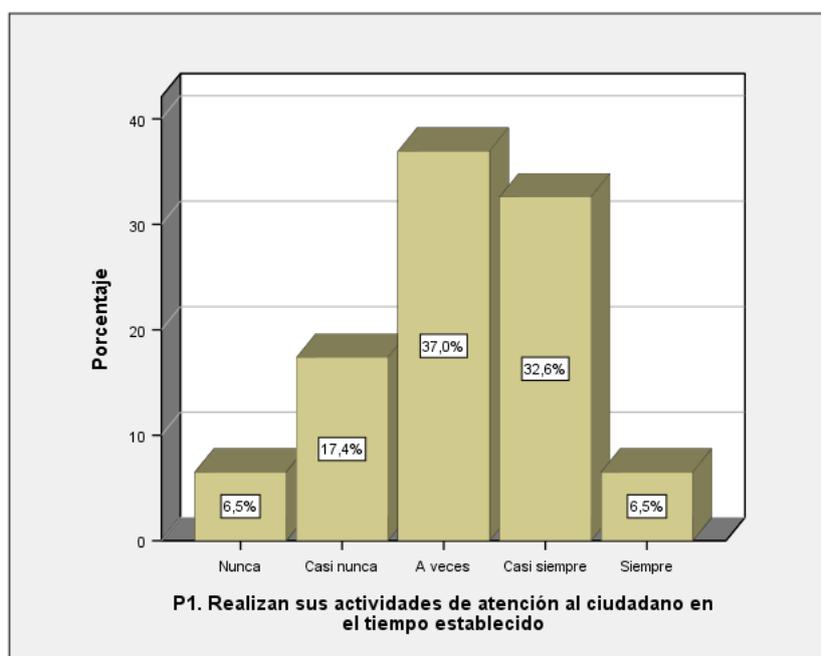
Resultado a P'1. Realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	8	17,4	17,4	23,9
	A veces	17	37,0	37,0	60,9
	Casi siempre	15	32,6	32,6	93,5
	Siempre	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'1. Realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

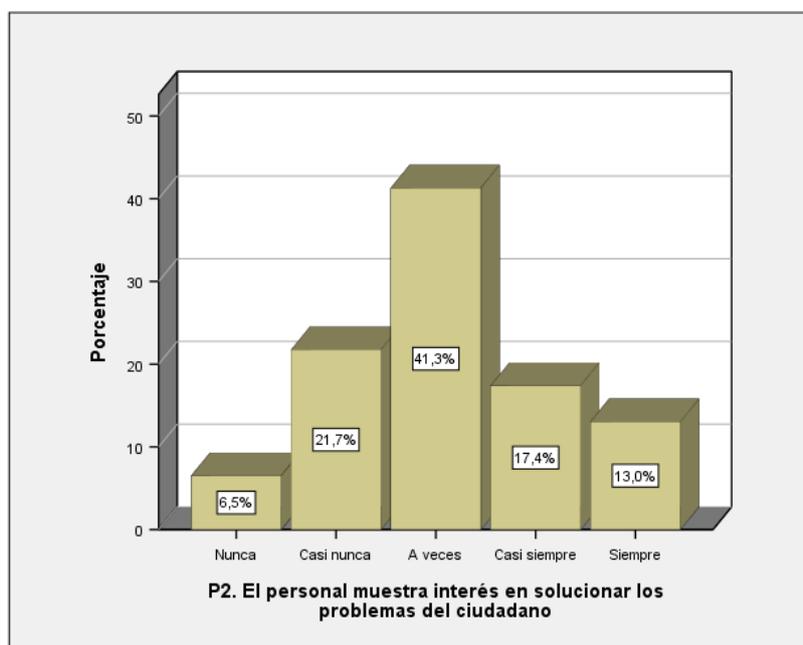
Resultado a P'2. El personal muestra interés en solucionar los problemas del ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	10	21,7	21,7	28,3
	A veces	19	41,3	41,3	69,6
	Casi siempre	8	17,4	17,4	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si el personal muestra interés en solucionar los problemas del ciudadano el 41.3% afirma que a veces, y el 21.7% expone que casi nunca muestra interés en solucionar los problemas del ciudadano, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'2. El personal muestra interés en solucionar los problemas del ciudadano



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

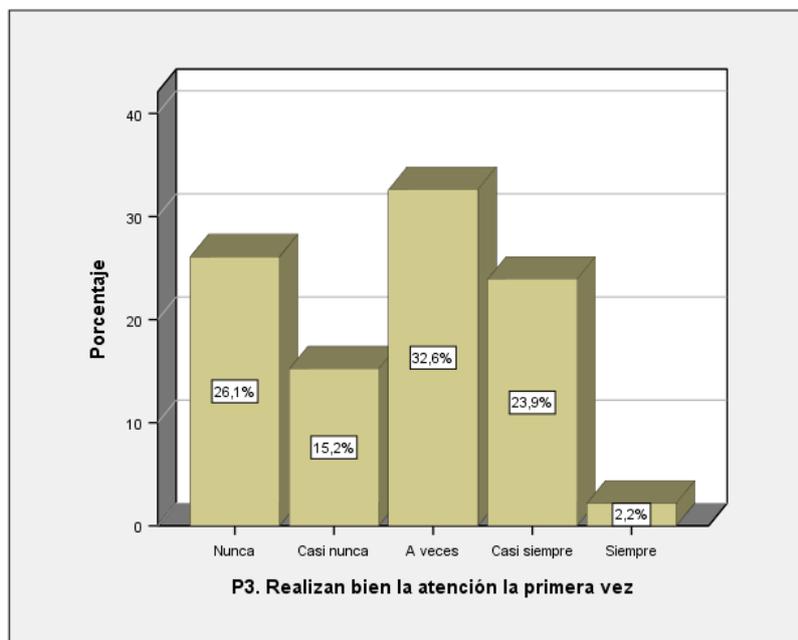
Resultado a P'3. Realizan bien la atención la primera vez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	26,1	26,1	26,1
	Casi nunca	7	15,2	15,2	41,3
	A veces	15	32,6	32,6	73,9
	Casi siempre	11	23,9	23,9	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'3. Realizan bien la atención la primera vez



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

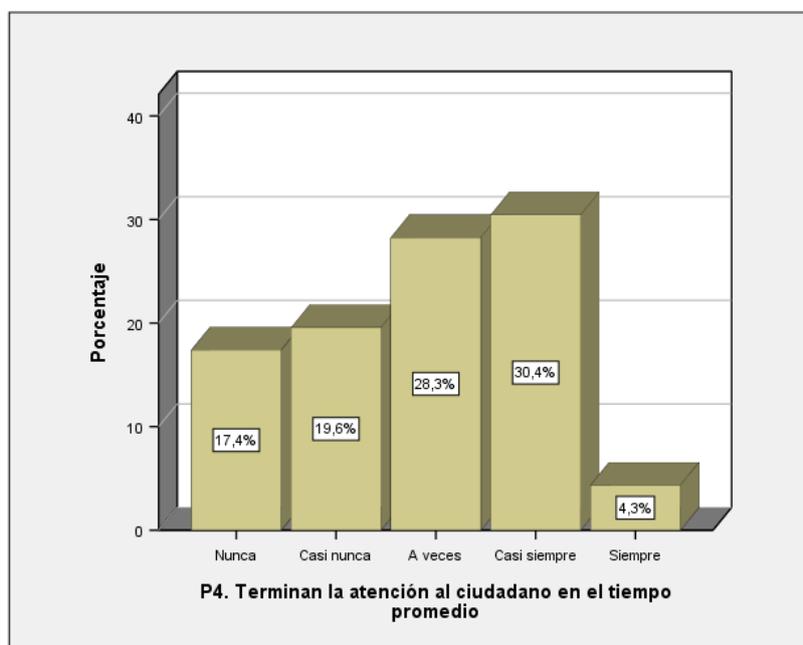
Resultado a P'4. Terminan la atención al ciudadano en el tiempo promedio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	9	19,6	19,6	37,0
	A veces	13	28,3	28,3	65,2
	Casi siempre	14	30,4	30,4	95,7
	Siempre	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'4. Terminan la atención al ciudadano en el tiempo promedio



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

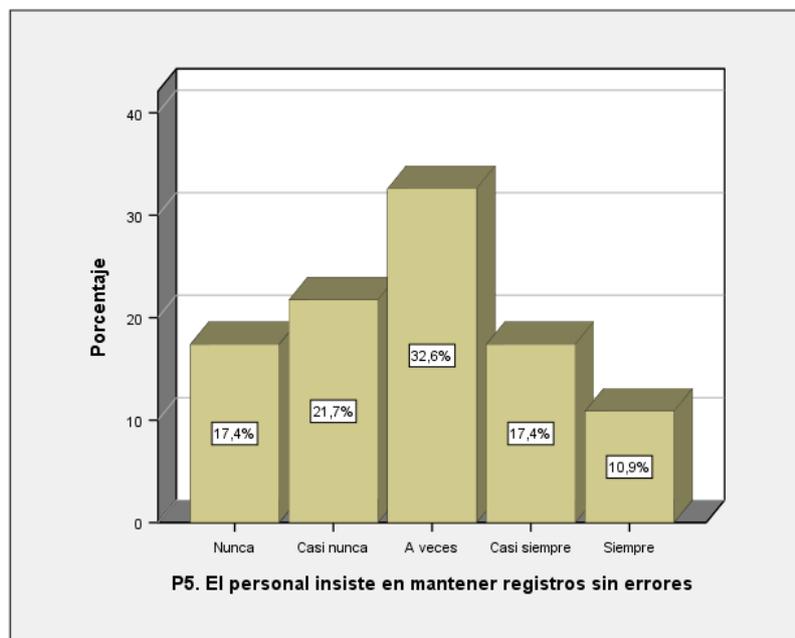
Resultado a P'5. El personal insiste en mantener registros sin errores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	10	21,7	21,7	39,1
	A veces	15	32,6	32,6	71,7
	Casi siempre	8	17,4	17,4	89,1
	Siempre	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'5. El personal insiste en mantener registros sin errores



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

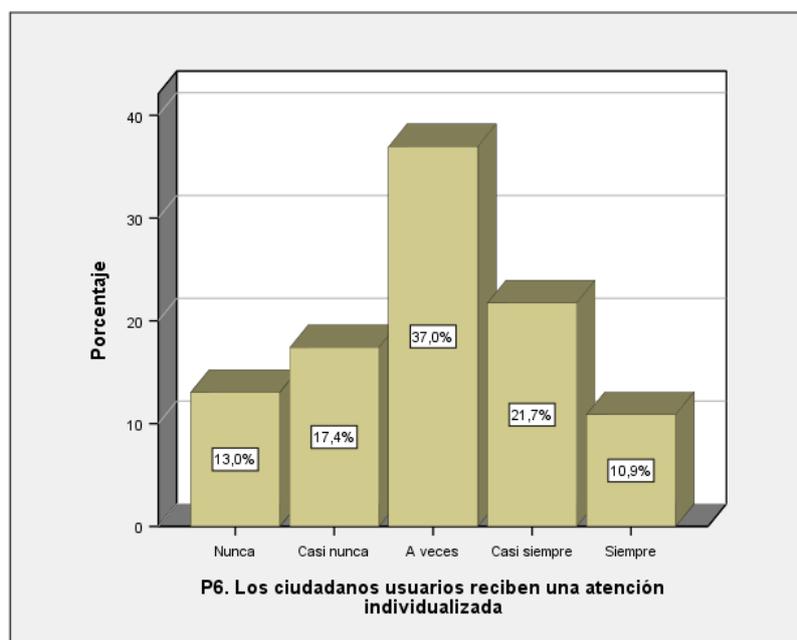
Resultado a P'6. Los ciudadanos usuarios reciben una atención individualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	8	17,4	17,4	30,4
	A veces	17	37,0	37,0	67,4
	Casi siempre	10	21,7	21,7	89,1
	Siempre	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'6. Los ciudadanos usuarios reciben una atención individualizada



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

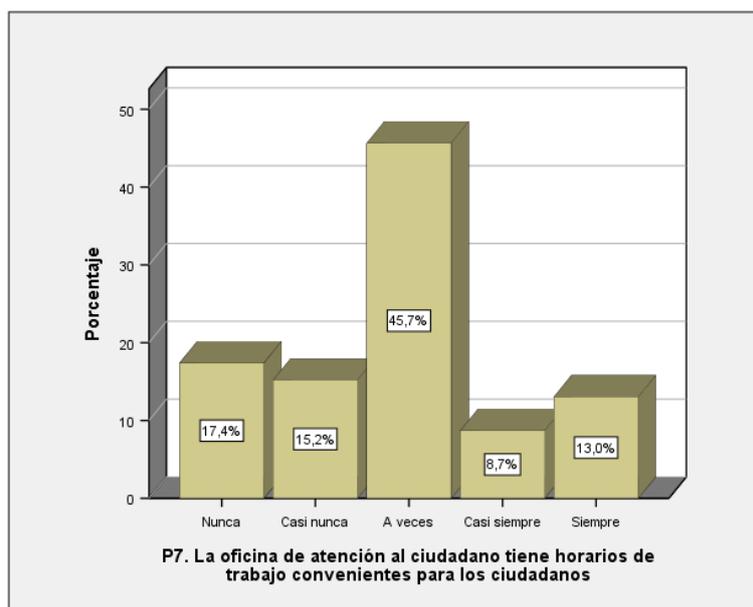
Resultado a P'7. La oficina de atención al ciudadano tiene horarios de trabajo convenientes para los ciudadanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	7	15,2	15,2	32,6
	A veces	21	45,7	45,7	78,3
	Casi siempre	4	8,7	8,7	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'7. La oficina de atención al ciudadano tiene horarios de trabajo convenientes para los ciudadanos



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

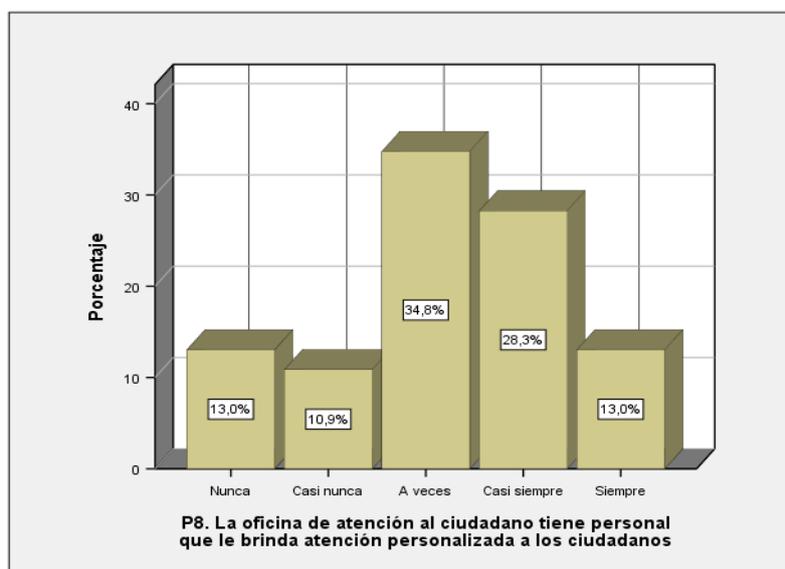
Resultado a P8. La oficina de atención al ciudadano tiene personal que le brinda atención personalizada a los ciudadanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	5	10,9	10,9	23,9
	A veces	16	34,8	34,8	58,7
	Casi siempre	13	28,3	28,3	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P8. La oficina de atención al ciudadano tiene personal que le brinda atención personalizada a los ciudadanos



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

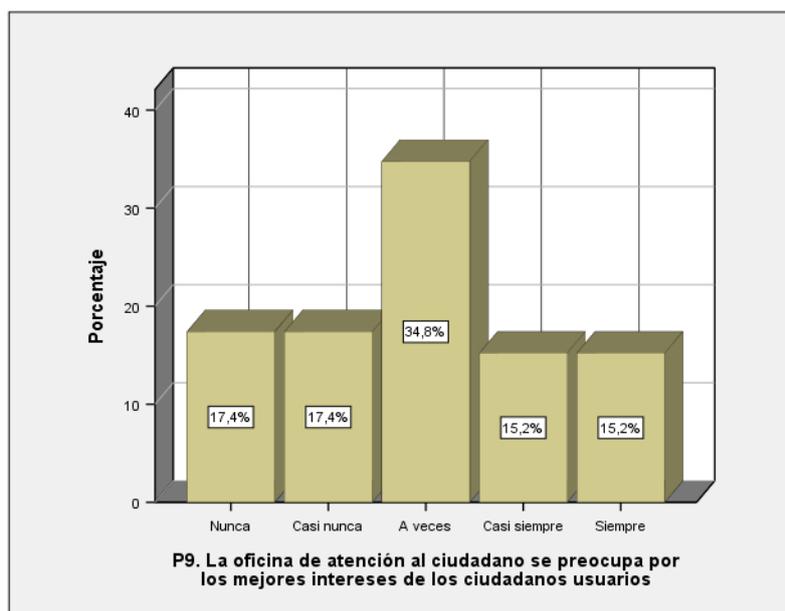
Resultado a P'9. La oficina de atención al ciudadano se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	8	17,4	17,4	34,8
	A veces	16	34,8	34,8	69,6
	Casi siempre	7	15,2	15,2	84,8
	Siempre	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'9. La oficina de atención al ciudadano se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos usuarios



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

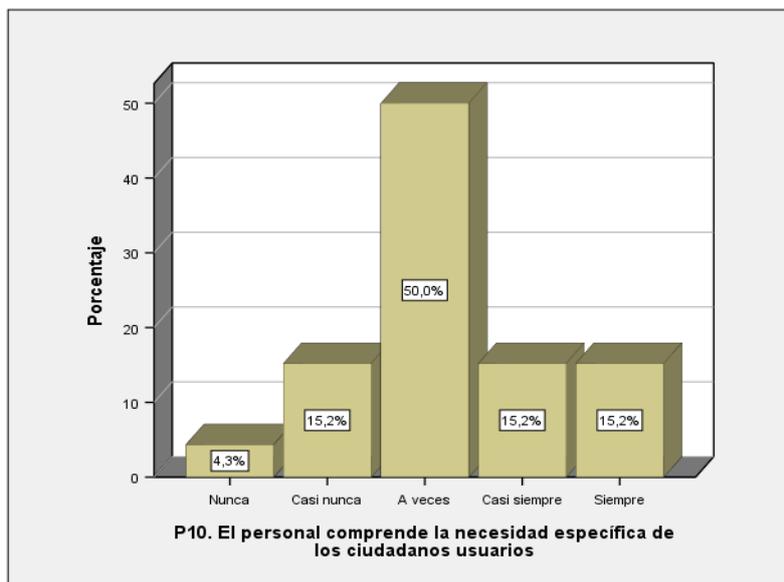
Resultado a P'10. El personal comprende la necesidad específica de los ciudadanos usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,3	4,3	4,3
	Casi nunca	7	15,2	15,2	19,6
	A veces	23	50,0	50,0	69,6
	Casi siempre	7	15,2	15,2	84,8
	Siempre	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'10. El personal comprende la necesidad específica de los ciudadanos usuarios



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

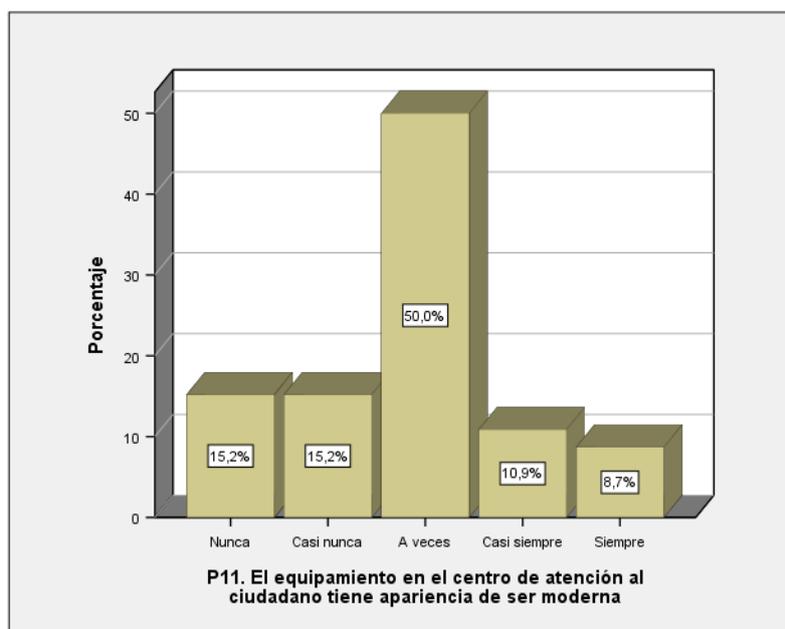
Resultado a P'11. El equipamiento en el centro de atención al ciudadano tiene apariencia de ser moderna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,2	15,2	15,2
	Casi nunca	7	15,2	15,2	30,4
	A veces	23	50,0	50,0	80,4
	Casi siempre	5	10,9	10,9	91,3
	Siempre	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'11. El equipamiento en el centro de atención al ciudadano tiene apariencia de ser moderna



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

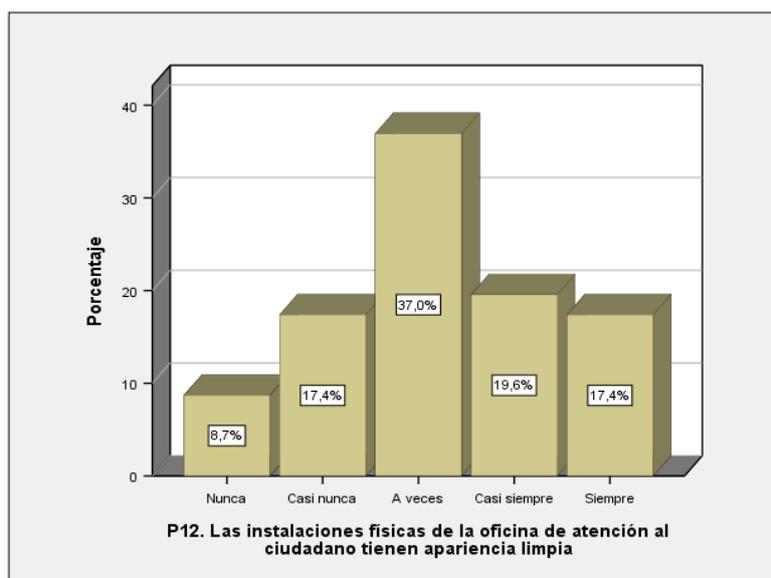
Resultado a P'12. Las instalaciones físicas de la oficina de atención al ciudadano tienen apariencia limpia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	8	17,4	17,4	26,1
	A veces	17	37,0	37,0	63,0
	Casi siempre	9	19,6	19,6	82,6
	Siempre	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'12. Las instalaciones físicas de la oficina de atención al ciudadano tienen apariencia limpia



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

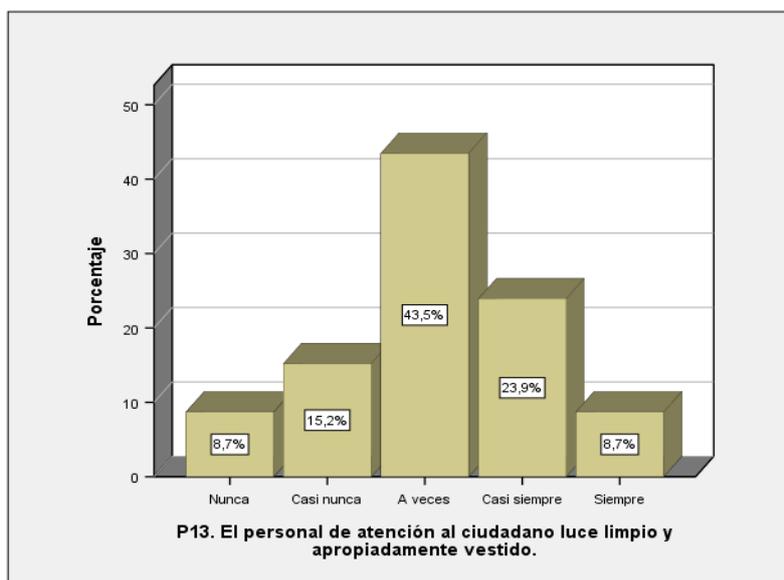
Resultado a P'13. El personal de atención al ciudadano luce limpio y apropiadamente vestido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	7	15,2	15,2	23,9
	A veces	20	43,5	43,5	67,4
	Casi siempre	11	23,9	23,9	91,3
	Siempre	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'13. El personal de atención al ciudadano luce limpio y apropiadamente vestido



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

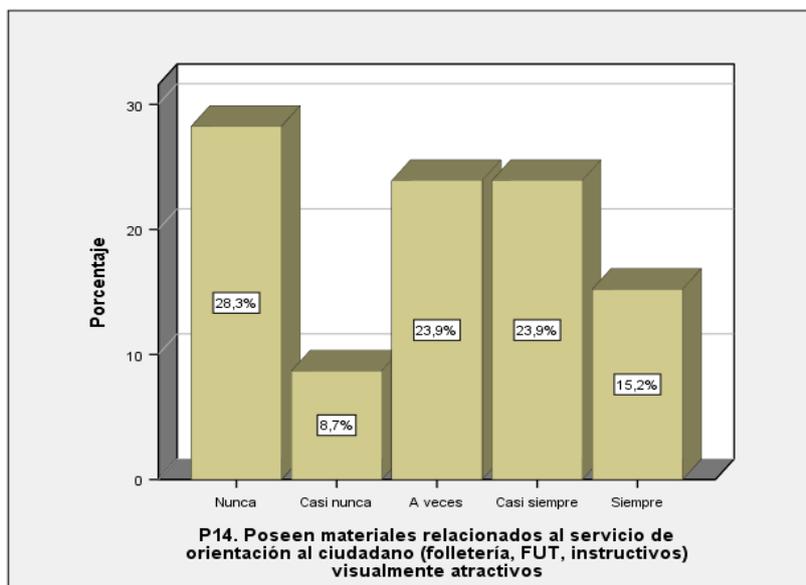
Resultado a P'14. Poseen materiales relacionados al servicio de orientación al ciudadano (folletería, FUT, instructivos) visualmente atractivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	28,3	28,3	28,3
	Casi nunca	4	8,7	8,7	37,0
	A veces	11	23,9	23,9	60,9
	Casi siempre	11	23,9	23,9	84,8
	Siempre	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'14. Poseen materiales relacionados al servicio de orientación al ciudadano (folletería, FUT, instructivos) visualmente atractivos



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

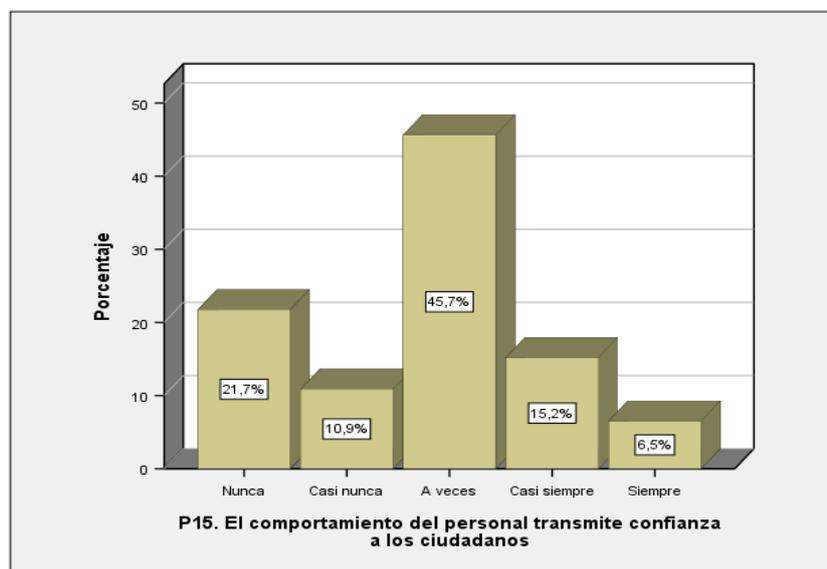
Resultado a P'15. El comportamiento del personal transmite confianza a los ciudadanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	21,7	21,7	21,7
	Casi nunca	5	10,9	10,9	32,6
	A veces	21	45,7	45,7	78,3
	Casi siempre	7	15,2	15,2	93,5
	Siempre	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'15. El comportamiento del personal transmite confianza a los ciudadanos



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

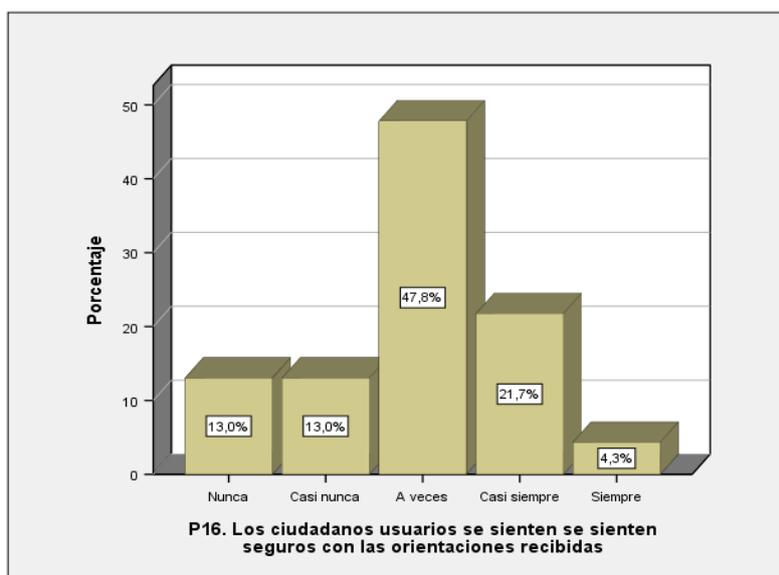
Resultado a P'16. Los ciudadanos usuarios se sienten seguros con las orientaciones recibidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	6	13,0	13,0	26,1
	A veces	22	47,8	47,8	73,9
	Casi siempre	10	21,7	21,7	95,7
	Siempre	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'16. Los ciudadanos usuarios se sienten seguros con las orientaciones recibidas



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

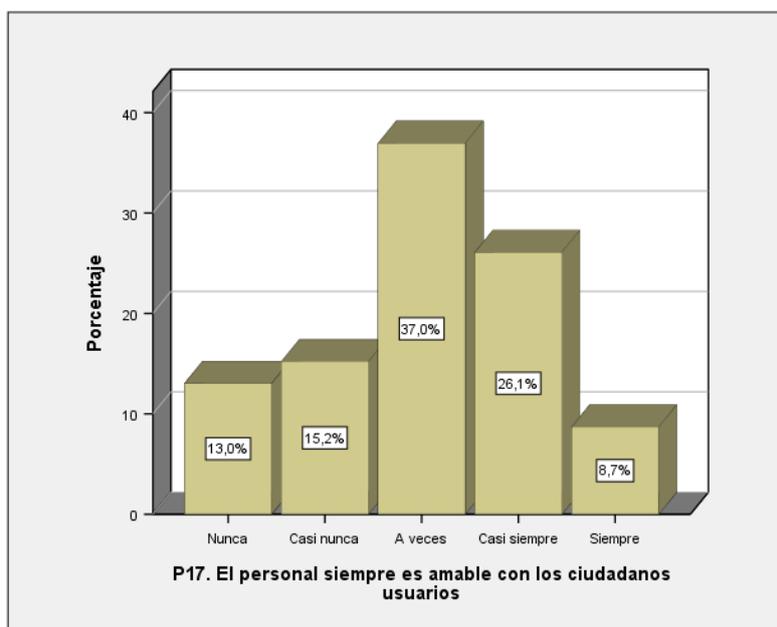
Resultado a P'17. El personal siempre es amable con los ciudadanos usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	13,0	13,0	13,0
Casi nunca	7	15,2	15,2	28,3
A veces	17	37,0	37,0	65,2
Casi siempre	12	26,1	26,1	91,3
Siempre	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'17. El personal siempre es amable con los ciudadanos usuarios



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

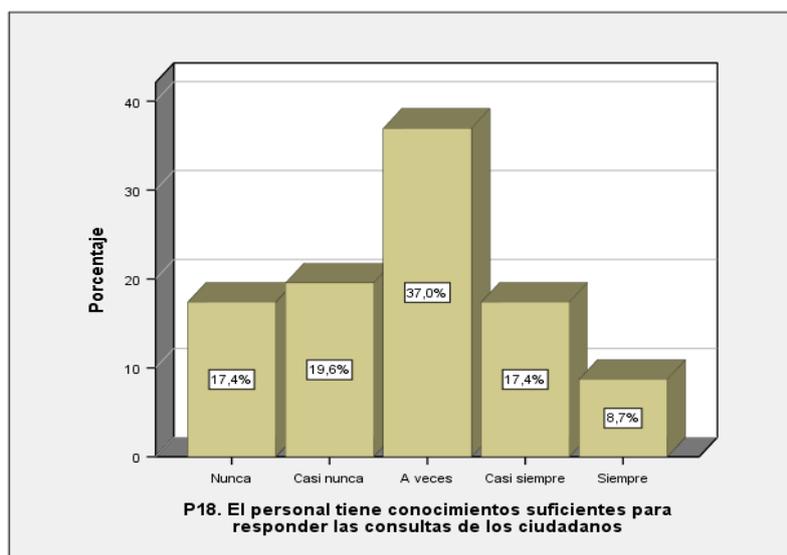
Resultado a P'18. El personal tiene conocimientos suficientes para responder las consultas de los ciudadanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	9	19,6	19,6	37,0
	A veces	17	37,0	37,0	73,9
	Casi siempre	8	17,4	17,4	91,3
	Siempre	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'18. El personal tiene conocimientos suficientes para responder las consultas de los ciudadanos



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

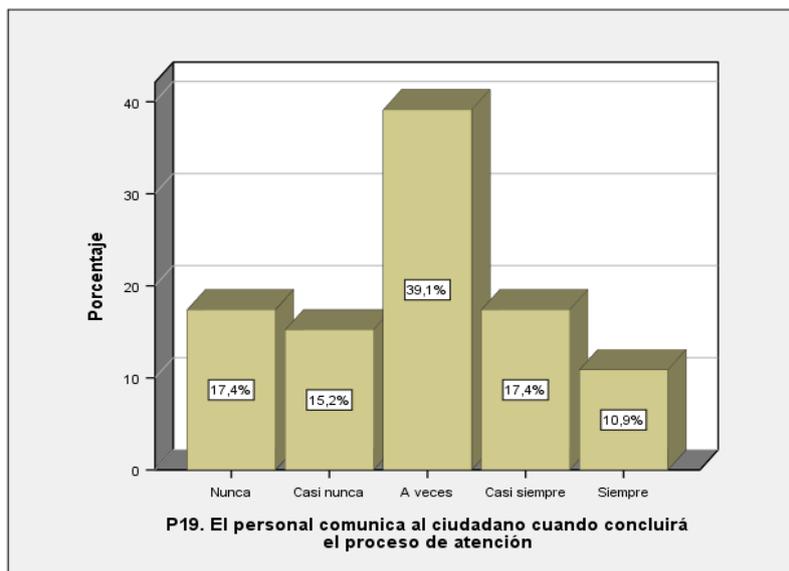
Resultado a P'19. El personal comunica al ciudadano cuando concluirá el proceso de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	7	15,2	15,2	32,6
	A veces	18	39,1	39,1	71,7
	Casi siempre	8	17,4	17,4	89,1
	Siempre	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'19. El personal comunica al ciudadano cuando concluirá el proceso de atención



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

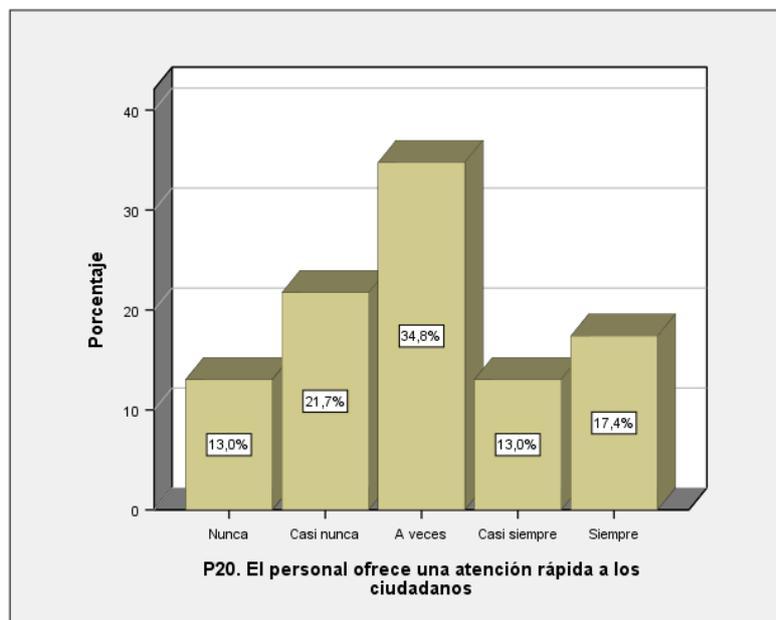
Resultado a P'20. El personal ofrece una atención rápida a los ciudadanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	10	21,7	21,7	34,8
	A veces	16	34,8	34,8	69,6
	Casi siempre	6	13,0	13,0	82,6
	Siempre	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'20. El personal ofrece una atención rápida a los ciudadanos



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

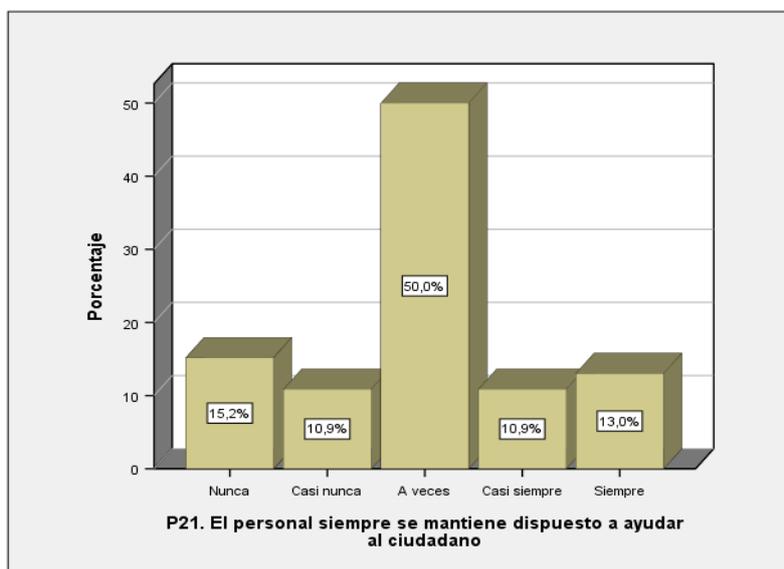
Resultado a P'21. El personal siempre se mantiene dispuesto a ayudar al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,2	15,2	15,2
	Casi nunca	5	10,9	10,9	26,1
	A veces	23	50,0	50,0	76,1
	Casi siempre	5	10,9	10,9	87,0
	Siempre	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'21. El personal siempre se mantiene dispuesto a ayudar al ciudadano



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

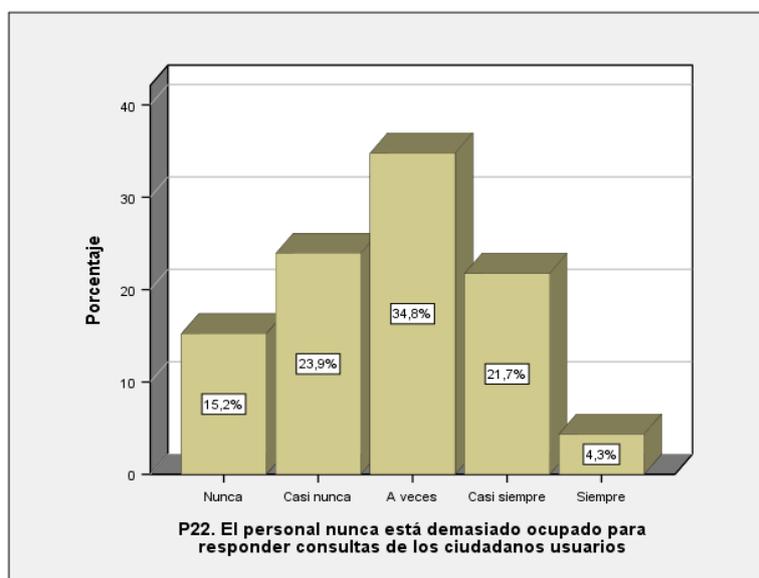
Resultado a P'22. El personal nunca está demasiado ocupado para responder consultas de los ciudadanos usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,2	15,2	15,2
	Casi nunca	11	23,9	23,9	39,1
	A veces	16	34,8	34,8	73,9
	Casi siempre	10	21,7	21,7	95,7
	Siempre	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.

Interpretación: Los resultados sobre si realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido el 37% afirma que a veces, y el 17.4% expone que casi nunca realizan sus actividades de atención al ciudadano en el tiempo establecido, como se aprecia mejor en la siguiente figura.

Resultado a P'22. El personal nunca está demasiado ocupado para responder consultas de los ciudadanos usuarios



Fuente: Encuesta en la oficina de atención al ciudadano del MIDIS, 2023.