



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA PROFESIONAL
DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los
Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de
Bongará, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Perez Medina, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-4514-8204)

ASESOR:

Mg. Manuel Benigno Villanueva de la Cruz (ORCID: 0000-0003-4797-653X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Lima - Perú

2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

Mis padres Luis y Cristina quienes con su apoyo y motivación me han permitido llegar a concluir un grado más en mi carrera profesional y tener fé en Dios, que a pesar de las adversidades siempre están conmigo.

Mi amor Thalía y mi amada hija Hande por su amor y apoyo incondicional, durante todo el proceso de este trabajo de investigación, por entender y comprender mi limitado tiempo, y estar conmigo en todo momento dándome palabras de aliento y consejos para seguir con la meta trazada y cumplir con el objetivo.

Finalmente, esta tesis está dedicada a todos aquellos que participaron y apoyaron en todos los procesos de su elaboración, estoy inmensamente agradecido.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Gerencia Municipal y colaboradores de la municipalidad provincial de Bongará, por confiar en mí y abrirme las puertas para realizar todas las etapas del proceso investigativo dentro de la institución edil.

De igual manera agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, al docente Manuel Villanueva de La Cruz por la enseñanza, impartir sus grandes conocimientos, asesoramientos y buenos consejos que forjaron en mi un ser buen profesional del presente y del futuro.

Finalmente quiero agradecer a Thalía Suyón Altamirano, principal colaboradora que participo durante todo el proceso de investigación que permitió el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.MÉTODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	22
3.2 Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo.....	25
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII.RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS.....	53

ANEXOS 64

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.PLANEACIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL 28

TABLA 2.CAPACITACIÓN Y DESARROLLO 29

TABLA 3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 30

TABLA 4. REMUNERACIÓN 31

TABLA 5. SEGURIDAD Y SALUD 32

TABLA 6. RELACIONES LABORALES CON LOS EMPLEADOS 33

TABLA 7. CALIDAD EN EL SERVICIO 34

TABLA 8. CALIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS 35

TABLA 9. CALIDAD EN LAS ACTITUDES 36

TABLA 10.CALIDAD EN LA RESPONSABILIDAD 37

TABLA 11.CONSTATACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL 38

TABLA 12.CORRELACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES 39

TABLA 13.CORRELACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS
DIMENSIONES 41

TABLA 14. CORRELACIÓN DE VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE 42

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS BASADO EN LA TEORÍA DE LOS SUBCONJUNTOS BORROSOS.....	14
FIGURA 2 :PLANEACIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.....	28
FIGURA 3 :CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.....	29
FIGURA 4 :EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	30
FIGURA 5 :REMUNERACIÓN	31
FIGURA 6 :SEGURIDAD Y SALUD	32
FIGURA 7 :RELACIONES LABORALES CON LOS EMPLEADOS.....	33
FIGURA 8 :CALIDAD EN EL SERVICIO.....	34
FIGURA 9 :CALIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS	35
FIGURA 10 :CALIDAD EN LAS ACTITUDES.....	36
FIGURA 11 :CALIDAD EN LA RESPONSABILIDAD.....	37

RESUMEN

La presente investigación titula Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020: tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Administración del Capital Humano y la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020; que pertenece a un estudio básico, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, correlacional. La muestra fue conformada por un grupo de 30 colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, ubicada en la Región Amazonas, a cuales se les aplicó, un cuestionario formado por 27 ítems para la variable independiente y 18 ítems para la variable dependiente, su validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través Coeficiente del Alfa de Cronbach, dando como resultado en la variable administración del capital humano de 0.94 y en la variable calidad de atención de 0.91, estableciendo un excelente nivel de confiabilidad en ambas variables. Los resultados obtenidos abarcan un análisis ligado a las variables, dimensiones e indicadores que manifiestan el nivel de relación existente entre ellos. Posteriormente se procedió a realizar el informe final donde incluimos el análisis, interpretación y discusión de los resultados de la tesis, llegando a la conclusión que se requiere fortalecer el área de recursos humanos con el fin de mejorar la administración del capital humano y corregir las deficiencias en la atención brindada por sus colaboradores de la Municipalidad provincial de Bongará.

Palabras clave: administración, capital humano, calidad, atención, colaboradores.

ABSTRACT

This research entitled Administration of Human Capital and Quality of Care of Public Collaborators of the Provincial Municipality of Bongará, 2020: its general objective was to determine the relationship between the Administration of Human Capital and the Quality of Care of Public Collaborators of the Provincial Municipality of Bongará, 2020; that belongs to a basic study, with a quantitative approach, with a non-experimental, correlational design. The sample was made up of a group of 30 public collaborators from the Provincial Municipality of Bongará, located in the Amazon Region, to which a questionnaire consisting of 27 items for the independent variable and 18 items for the dependent variable was applied, its validity was determined by expert judgment and reliability through Cronbach's Alpha Coefficient, resulting in the human capital management variable of 0.94 and the quality of care variable of 0.91, establishing an excellent level of reliability in both variables. The results obtained include an analysis linked to the variables, dimensions and indicators that show the level of relationship between them. Subsequently, the final report was made where we included the analysis, interpretation and discussion of the results of the thesis, reaching the conclusion that it is necessary to strengthen the human resources area in order to improve the administration of human capital and correct the deficiencies in the care provided by its collaborators of the Provincial Municipality of Bongará.

Keywords: administration, human capital, quality, attention, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Provincial de Bongará se encuentra situada en el distrito de Jumbilla, provincia de Bongará, región Amazonas, actualmente su alcalde es Rómulo Vargas Mas, periodo 2019-2022, en dicha institución se identificó una inadecuada administración de su capital humano, ya que carecen de presupuesto para contratar un profesional dedicado a esta labor, en consecuencia, se deduce que no cuentan con un plan de gestión de Recursos Humanos.

Los colaboradores de esta institución manifiestan que no cuentan con capacitaciones, no tienen incentivos salariales, más del 50% no tienen seguro de salud y no están en planillas, generando desmotivación por parte de ellos para realizar sus labores. Perjudicando su rendimiento y productividad para brindar la atención y servicios que los usuarios solicitan el día a día, reflejándose en la insatisfacción de sus pobladores. Se busca en esta investigación es demostrar la importancia de una adecuada administración del capital humano de una institución pública, con el fin de mejorar la atención y los servicios que se brinda.

En estos tiempos el capital humano son piezas fundamentales para el desarrollo y crecimientos de las instituciones, actualmente las organizaciones viven con la necesidad de adecuarse a las situaciones cambiantes y adversas que originan la globalización y su entorno, imponiendo mayor exigencia y competitividad. Según Ramírez et al (2019), indica que estos procesos en la actualidad se están dando a nivel mundial, la cual implica gestionar el talento humano de manera óptima ante estas circunstancias. Ruiz (2020), nos demuestra a través de indicadores que actualmente existen amenazas en todo nivel, identificando que las nuevas modalidades de trabajo exigen un capital humano calificado, donde predomina la inteligencia Artificial y los medios digitales.

Según Herrera (2020), es la medición que evalúa y clasifica a los países según la capacidad que tienen para crecer, atraer y retener su capital humano. La cobertura de estudio abarca 132 países a nivel mundial cuyo índice se compone de seis pilares: Habilitar, Atraer, Crecer, Conservar, Destrezas y Liderazgo. Donde resaltan a nivel global los siguientes 5 países: Estados Unidos con 79.09, Singapur con 78,48, Dinamarca con 75,18, representado a América Latina y el Caribe tenemos a

Chile con 53.94 y Costa Rica con 52,29 puntos.

En este contexto Reyes y Vílchez (2018), asegura que las nuevas estructuras organizacionales públicas están valorando el talento humano, optando como arte principal para la adaptación a los diferentes cambios que se van produciendo continuamente. En este sentido Cuesta et al (2018) reconoce que las personas son un factor primordial en el crecimiento socioeconómico, debido a su capital humano logran alcanzar los objetivos planteados por la organización.

Seguidamente Ignatova (2018) incita que se debe motivar y reconocer la capacidad de las personas, ya que su proceder va hacia el mismo horizonte que la organización, y tendrá la disposición a desenvolverse en diferentes aspectos, como el innovar y desarrollar estrategias según lo amerite la ocasión.

La administración del capital humano es de esencial importancia, tomando en cuenta que las empresas hoy en día ejecutan un determinado plan que conlleve a la satisfacción del cliente, siendo un factor clave el ofrecer un servicio de calidad. Santos (2017) sostiene que se produce una gestión de cambio, dentro de la organización que incluye al talento humano, como base fundamental a lograr los objetivos trazados, por lo consiguiente, el trabajador es tomado como capital intelectual de la organización, el cual debe trabajar en las mejores condiciones como también recibir una remuneración acorde de su desempeño, por cubrir las expectativas de la organización como las del cliente, siendo esta su función primordial en la empresa.

Foro Económico Mundial (2017) el Perú ha obtenido 62,17 puntos en el Índice de Capital Humano que mide el desarrollo de su capital humano y su evolución en el tiempo. Con esta valoración Perú se ubica en la zona media del ranking de 130 países del Fondo Económico Mundial.

Las municipalidades de nuestro país no son indiferentes a esta realidad, ya que están en continua búsqueda de estrategias que conlleven a lograr una óptima administración del capital humano.

La Municipal Provincial de Bongará, esta institución pública tiene diversos inconvenientes, en esta oportunidad se tomó la calidad de atención de sus servicios, se identificó que no existe un plan de gestión estratégica de los recursos humanos por consecuencia se evidencio debilidades en los procedimientos realizados, lo cual

genero demora e incomodidad a los usuarios que realizaron las siguientes actividades como tramites, consultas y servicios. Por lo tanto, este tipo de atención se ve reflejado en la insatisfacción de su comunidad que exigen mejor trato y mayor rapidez de respuesta a los servicios solicitados y brindados.

Se identificó en los colaboradores públicos los siguientes factores que influyen directamente con la atención prestada los cuales son: desmotivación, sobre carga laboral, falta de capacitación, falta de reconocimiento salarial entre otros.

Es oportuno determinar el vínculo que existe entre la administración del capital humano y la calidad de atención que brindan los colaboradores públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020.

Nos basamos en la deficiencia administrativa de su capital humano y la baja calidad de atención de sus colaboradores, que son el resultado de las malas gestiones de sus superiores, encargados de velar por las diferentes funciones de la organización.

Para ello, se planteó como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la Administración del Capital Humano y la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020? y, los siguientes problemas específicos que son, ¿Cuál es el nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará 2020?, ¿Cuál es el nivel de la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará 2020? y ¿Cuál es la relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará 2020?

Esta investigación se justifica porque nos permitió conocer cuál es la relación que existe entre las dos variables en estudio a lo largo del proceso investigativo, pues va acorde a las necesidades del entorno y dar una gran contribución que permita planificar estrategias para poder anticipar, mejorar y rectificar las debilidades identificadas en las instituciones públicas respecto al capital humano, buscando la excelencia en la calidad de atención que brindan los servidores o colaboradores del estado.

En lo metodológico se sustentó con las bases científicas, enfoques y teorías para futuros trabajos de investigación, como para su aplicación en la administración del capital humano en organismos públicos. Colaborando con una investigación

completa y específica.

Los resultados de esta investigación servirán como antecedentes para entidades estatales, enfocadas a mejorar la administración del capital humano o la calidad de atención sé que brinda, basando su ideología que, si mejoran la administración del capital humano, mejorarán también, la calidad de atención que brindan a sus usuarios.

La hipótesis general consiste en que, la Administración del Capital Humano se relaciona significativamente con la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará,2020. Y las siguientes hipótesis específicas como son el nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará,2020 es deficiente, segundo, el nivel de la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará,2020 es deficiente y último, la relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es significativa.

En esta investigación se tomó como objetivo general determinar la relación que existe entre la Administración del Capital Humano y la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará,2020. Y como objetivos específicos, establecer ¿cuál es el nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará,2020,segunda establecer ¿cuál es el nivel de la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará,2020? , y por último establecer ¿cuál es la relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará ,2020?.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se pudo registrar e identificar las investigaciones entre ellas tenemos las siguientes:

Belmonte y Fernández (2021), realizó un artículo cuyo tema fue *The relationship between human intellectual capital and innovation capacity in the public sector*, donde el objetivo principal consistió en identificar la influencia que existe entre estas dos variables dentro del sector público; y para ello aplica una metodología cuantitativa, utilizando el método exploratorio. Los resultados de esta investigación evidenciaron que los factores del capital humano; tales como la formación, las habilidades, los valores y las actitudes forman parte de esa gestión de capital humano que se requieren para el funcionamiento adecuado e innovación dentro del sector público, pues bien, esto evidencia una relación caracterizada por ser altamente positiva, significativamente y directa con cada una de las dimensiones de la capacidad de Innovación.

En las últimas líneas de esta investigación se concluye que la influencia de ambas variables es positiva, directa y significativamente en lo que respecta a los recursos humanos que posee la empresa, con la capacidad que ayudará a innovar al sector público. Por lo consiguiente, es necesario el desarrollo de estas variables en las instituciones públicas, con el fin de mejorar e influenciar positivamente el potencial del capital humano y en sí renovar el servicio público y la atención al usuario.

Zayas (2020), en su artículo denominado *Human talent management: A necessity for the development of organizations*, desarrollado bajo un enfoque cualitativo descriptivo, de diseño no experimental. El objetivo que busca con esta investigación, es conocer el déficit que tiene la gestión del talento humano hoy en día, lo cual le impide lograr el crecimiento deseado por las organizaciones. Según los resultados, el 90% de los encuestados ha señalado que el talento humano ha llegado alcanzar gran importancia en todas las organizaciones, ya que contribuye a mejorar y desarrollar las capacidades del capital humano, viéndose reflejado en

el desempeño de los mismos y causando efecto en la productividad de la organización. Finalmente se deduce que invertir en capacitar al capital humano es un beneficio a futuro para la empresa.

Quiroz y Torres (2020), en su artículo cuyo tema fue *Management of human talent and labor competences in teachers of public educational institutions*, a través del cual buscó establecer la efectividad que existe entre las dos variables que han sido estudiadas. Donde aplicó una metodología de enfoque cuantitativo y alcance correlacional con diseño no experimental transversal. Esto llevó a los siguientes resultados, señalando que existe un nivel de correlación entre estas dos variables, con una relación significativa de $r=0,080$. Concluye indicando que el factor humano es un capital esencial para el funcionamiento de cualquier institución y para el éxito de ello es necesario aplicar planes y/o programas dirigidos a capacitar al talento humano de la institución, conllevando al desarrollo de nuevas habilidades y potenciando sus capacidades para beneficio de la institución.

Vesga (2019), en su artículo *Human Resources Management in Contexts of Individualization*, tuvo como objetivo el análisis de la gestión de los recursos humanos, atendiendo a los cambios que la globalización ha traído consigo, por la cual aplicó una metodología cualitativa descriptiva. Cuyos resultados hicieron conocer que existe aspectos que aún no se han desarrollado ni tratado a nivel práctico en las empresas de hoy en día. Finalizando que el mercado laboral se caracteriza por ser muy competitivo, lo que motiva a las empresas a reforzar sus políticas internas y estratégicas, las cuales deberán estar enfocadas en el entorno laboral actual. Por tal razón estas estrategias se deben enfocar en atender el contexto de individualización de los recursos humanos.

Angón et al (2018), desarrollo *Evaluation of the management of human talent in public government institutions*, aplicando una metodología cuantitativa descriptiva, donde el objetivo general estuvo dirigido a determinar el grado de relación que existe entre las dos variables. En los resultados destaca que, de acuerdo a la correlación de Pearson, esta es positiva entre las dos variables donde X y $Y =$

0.683. Termina señalando que existe deficiencias en la calidad de atención de los servidores públicos, por lo que es necesario reforzar la evaluación que ayude a mejorar esa calidad de servicio que se brinda en las instituciones públicas, pues debe tomarse en cuenta un perfil profesional que responda a criterios propios a desempeñar dentro del sector público. Determinando que la sociedad industrializada exige competitividad en el capital humano, y desarrollen un mayor compromiso con la organización.

Jara et al (2018), han presentado un artículo cuyo tema fue *Human talent management as a factor for improving public management and job performance*, donde desarrollo una metodología de tipo cuantitativo y de alcance correlacional de diseño no experimental transversal. El objetivo del estudio deduce el alto grado de influencia entre las variables. Donde el coeficiente R2 de los trabajadores de la administración central del Ministerio de Salud fue de 44,4% y 28,4% respectivamente. Se deduce que las instituciones públicas existen deficiencias en la gestión de los recursos humanos, debido a la ausencia de valores tales como: la accesibilidad, la ética, la equidad y la justicia social. Identificada dicha variable administrativa, se ve reflejada en el desempeño laboral de las instituciones públicas.

Velasco (2018), en su tesis Modelo de gestión de talento humano para la empresa pública Metropolitana de Pasajeros de Quito, utilizando un enfoque mixto. Teniendo como objetivo diseñar un modelo de gestión de talento humano para aplicar en dicha empresa. Los resultados han permitido comprender que lo que afecta a la economía, la administración y operación de las empresas actualmente se debe al desgaste inadecuado de los recursos humanos, reflejando una mala gestión de talento humano y generando una necesidad de crear un plan o programa que permita cumplir los objetivos e impulsar las mejoras institucionales.

Vera y Blanco (2018), en su artículo cuyo tema fue *Model for human talent management in service-sector smes in Barranquilla, Colombia*, aplicando una metodología cuantitativo descriptivo, donde el objetivo general fue determinar las

necesidades de gestión de talento humano que requieren las empresas. Los resultados han permitido conocer que las necesidades que tienen las pequeñas y medianas empresas están encaminadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores y ayudando a alcanzar un nivel de competitividad dentro del mercado. Finalmente, esta investigación señala que las pymes tienen una alta necesidad de poder implementar nuevos mecanismos como es el caso de esta propuesta que se plantea, donde ayudará a mejorar el desarrollo organizacional de los procesos internos propios de la compañía y a su vez motivar a los colaboradores comprometiéndose con los objetivos de la empresa.

Romero y Salcedo (2018), desarrolló su artículo, cuyo tema fue *Strategies to strengthen the human talent management process in a public entity*. El objetivo de esta investigación estuvo dirigido a proponer estrategias con la finalidad de direccionarla a un sistema o proceso de gestión de recursos humanos mejorada. Aplicó una metodología cualitativa documental; determinó que existe ausencia sobre recursos necesarios para poder establecer una buena gestión del talento humano y estos son básicamente el compromiso, la motivación y la formación por competencias, hechos que si bien es cierto son una inversión a futuro para la empresa. Concluye señalando que los mecanismos que se requieren para una buena gestión del talento humano deben componer cada uno de los aspectos anteriormente indicados, pues estos ayudarían a enfocar y articular los procesos orientados al éxito y el alcance de aquellas metas institucionales.

En el contexto nacional se identificó y encontró las siguientes investigaciones, entre las cuales destacan:

Pinedo (2020), con su tesis titulada *Gestión del Talento Humano, Calidad de Servicio y Satisfacción Laboral en la Empresa Wayra SAC Breña 2019*, donde aplicó una investigación de tipo explicativa y de alcance correlacional causal. En los resultados registra que, la calidad de servicio que brinda la empresa mencionada alcanza un 58.1%, lo que se valora como un carácter favorable para institución, comprobándose que la gestión del talento humano es importante para el desarrollo institucional, sea esta pública o privada. Menciona a través de las conclusiones que la administración de talento humano en la empresa Wayra está

dentro de un nivel intermedio, debido a que se evidencia el valor de la solidaridad de los colaboradores para con los objetivos de la empresa. Finalmente añade que, esta institución deberá de contar con un plan de gestión que asegure la capacitación del talento humano con el fin de lograr una calidad de servicio.

Cueva (2020), realizó un estudio llamado Gestión de los Recursos Humanos y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020, donde su objetivo consistió en poder llegar a identificar cuál es ese grado de relación que hay entre estas dos variables de estudio. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y de diseño no experimental transversal. Los resultados permiten conocer que hay una relación entre ambas variables con un $r=0.513$ y un p valor de 0.000. En las conclusiones desarrolla que la ausencia de la gestión de recursos humanos afecta la calidad de servicio que brindan los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Salpo.

Castro y Delgado (2020), en su artículo Gestión del talento humano en el desempeño laboral, aplicó un enfoque metodológico correspondiente al tipo básica, de diseño no experimental transversal con un enfoque cuantitativo. Determino las características en que se desenvuelve la gestión del talento humano en el desempeño laboral. Sus resultados permitieron comprender que la empresa toma en cuenta la gestión de talento humano dentro de sus procedimientos, tales como el fortalecimiento de los conocimientos técnicos y teóricos, a fin de poder ampliar y desarrollar sus funciones que ejecuta dentro de la empresa y de igual modo las relaciones interpersonales. Finalmente concluye que, la gestión de talento humano debe comprender aspectos claves, como la planeación, la organización y el control, los cuáles deben lograr mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores, permitiendo lograr el alcance de los objetivos de la institución.

Yalli (2019), realizó un estudio “gestión del talento humano y la calidad de servicio en el programa nacional país-unidad territorial Huancavelica, 2018”, donde la

metodología aplicada corresponde al enfoque metodológico de tipo básica, cuantitativo y de alcance correlacional, de diseño no experimental transversal. El objetivo por el cual se hizo la investigación estuvo enfocado a identificar si existe alguna relación en las dos variables que se mencionaron. En los resultados se da a conocer que hay una relación significativa entre ambas variables donde el p valor es de 0,001. Esto ha conllevado a que se señale a través de las conclusiones que, la gestión de los recursos humanos debe gestionarse a través del involucramiento de todos los colaboradores. Esta gestión del talento humano debe proveer la capacitación de los trabajadores con el fin de poder desarrollar habilidades y destrezas, ayudando a mejorar la atención al usuario.

Anastacio et al (2020), en su artículo cuyo tema fue *Management of human talent by competencies and its relationship with the motivation of employees of a municipality of the Lambayeque región, Perú 2019*, aplicó una metodología cuantitativa, de alcance correlacional y de diseño no experimental transversal. El propósito de este estudio está dirigido a determinar cuál es la relación que existe entre ambas variables. Los resultados han permitido conocer que hay un grado de correlación entre estas dos variables, donde el KMO=0,742 y 0,737. A través de sus conclusiones da a conocer que la gestión del talento humano debe contener ciertos procesos que son necesarios para la efectividad de esta. Entre ellos tenemos la motivación del personal en un ambiente adecuado y el clima agradable que tiene que existir dentro de la misma.

Reyes et al (2020), en su artículo cuyo tema fue *Management of human talent and labor performance of the administrative staff of the District Municipality of Chancay, 2018*, a través del cual se evidencia la aplicación de una metodología cuantitativa correspondiente a un nivel correlacional y de diseño no experimental transversal. El proceso del estudio ha permitido conocer y evidenciar que efectivamente hay una relación significativa entre las dos variables. Se registró un coeficiente de correlación de $R=97,1\%$. En las conclusiones de manera específica señala que hay una relación directa entre la primera y la segunda variable, lo cual se puede connotar a través del desenvolvimiento que refleja el personal del área administrativa de la municipalidad, agregando que el desarrollo del talento humano

es de gran importancia para el desempeño de los colaboradores dentro de la institución.

Moreno y Sánchez (2019), ha presentado un artículo cuyo tema fue *New model for human talent management*, donde su objetivo general fue analizar los caracteres principales que tiene la gestión de talento humano durante los procesos de enseñanza, para ello aplicó una metodología cualitativa descriptiva. Los resultados representan que la gestión de recursos humanos es esencial dentro del mundo laboral. Finalmente concluye la investigación señalando la necesidad de implementar un modelo interactivo que contenga componentes y procesos efectivos para la aplicación de la gestión del talento humano, así mismo especifican que estos deben estar compuestos por una concepción teórica y práctica, lo que involucra una capacitación al talento humano, la cual comprende dimensiones cognitivas y prácticas.

López (2018), en su tesis la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, aplicó un enfoque metodológico descriptivo y de alcance correlacional con diseño no experimental, transversal. De acuerdo al propósito general de este estudio se enfocó a identificar la relación que existe en la variable de gestión del talento humano y la variable de calidad de servicios públicos en la Municipalidad. Dando como el coeficiente de correlación fue de $r=0.969$. En conclusión, se llega a determinar que la gestión del talento humano tiene una relación muy estrecha con la calidad del servicio que brindan los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, señalando que el conocimiento que poseen los servidores públicos al igual que sus habilidades y actitudes aportan para la eficiencia del servicio que está brinda.

El autor hace énfasis al observa un vacío, que existe la necesidad de establecer programas que permitan la capacitación a los colaboradores públicos, considerando que debe desarrollarse la gestión de su capital humano que están relacionadas con las habilidades y actitudes, por medio de estas se desarrollan las competencias y capacidades de innovación, las cuales se verían reflejadas directamente en el desempeño de las funciones de los colaboradores. Recomienda plantear otras estrategias de gestión cómo: los incentivos al mérito y el

reconocimiento a las habilidades desarrolladas dentro de la institución por parte de los colaboradores.

Barboza (2018), cuyo título fue la gestión del talento humano en el Perú-servir, aplicó una metodología cualitativa documental, su objetivo general estuvo dirigido a la causa y efecto en el servicio civil de la gestión del talento humano. Los resultados de la primera variable se caracterizan por ser compleja en el Perú, esto a causa de la ausencia de la planificación y dirección. Por lo tanto, concluye que debe existir un sistema de gestión de los recursos humanos donde se cumplan ciertas etapas como: la planificación de políticas de recursos humanos, gestión del empleo; gestión de la compensación; la gestión de la capacitación; la gestión del rendimiento; la gestión de las relaciones humanas y sociales, finalmente la gestión para la resolución de controversias.

Gómez y Lazo (2017), presentó un artículo, nombrado *Diseño Design of a meritocratic system for the management of human capital in the Municipality of Chiclayo 2015 -2017*, en el que aplicó una metodología de tipo cuantitativa descriptiva propositiva. El objetivo de esta investigación propone un sistema meritocrático, esto para poder encontrar mejoras en la gestión del talento humano de la Municipalidad de Chiclayo. En los resultados se encontró que un 64% de los empleados perciben la ausencia de los procesos de evaluación para el reclutamiento de personal y la falta de capacitación. Concluye que existe la necesidad de implementar un nuevo sistema meritocrático, que garantice la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores dentro de la municipalidad provincial de Chiclayo y a su vez el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Muñoz (2017), desarrollo un estudio titulado “Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016”, con el propósito esencial de buscar y determinar la relación que pueda existir en las dos variables previamente señaladas; optando por una investigación de tipo básica, de diseño no experimental transversal y de alcance correlacional. Dando como resultado que existe una relación significativa entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral, donde el p valor alcanzado fue de 0.902, evidenciándose de este modo que la gestión de los

recursos humanos mejora significativamente el desempeño laboral de los colaboradores de la mencionada institución. Concluye que para lograr una adecuada gestión de los recursos humanos debe prevalecer un buen clima laboral institucional y otras estrategias que ayuden a optimizar su manejo.

En relación al marco teórico se tomaron autores que guardan relación con las variables en estudio y sus respectivas dimensiones, para la primera variable que es Administración del Capital Humano se tomaron los siguientes autores.

Souto y García (2016), Modelo de Gestión de los Recursos Humanos con base en la teoría de los subconjuntos borrosos, propone mejorar los resultados relacionados con el colaborador y la institución como meta fundamental. Este modelo toma como base a las herramientas matemáticas que realzan la calidad de la toma de decisiones, e incentiva el desarrollo permanente de las competencias fundamentales para el éxito del sistema, de tal forma que cada colaborador alcance desarrollar sus niveles de competencia, crezca su flexibilidad y se acreciente la calidad de los servicios. Asimismo, los usuarios pueden percibir las competencias perfeccionadas de los trabajadores satisfaciendo sus necesidades y expectativas. De este modo, las organización e instituciones experimentaran un cambio cultural de aprendizaje, desarrollaran su capacidad de objeción ante las nuevas exigencias del entorno, asegurando el sostenimiento de las ventajas competitivas, por consiguiente, incrementara productividad y rendimiento.

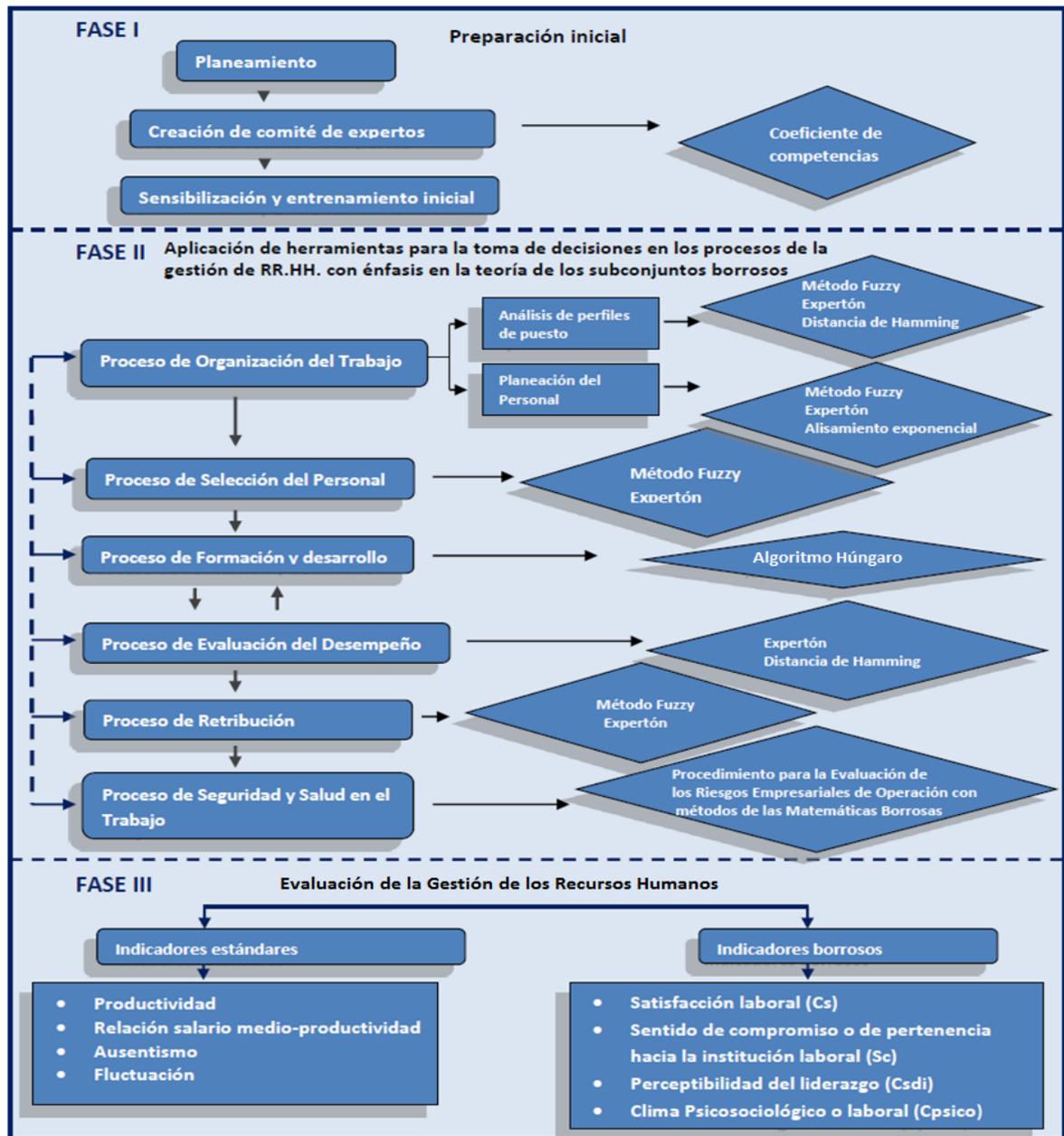
Procedimiento general y procedimientos específicos:

Souto y García (2016), el procedimiento general permite instalar un método para el desarrollo integrado de competencias laborales. Este procedimiento enfoca como punto inicial el diseño de los subsistemas que lo integran en base a los datos que ofrecen los perfiles de competición a gestionar y su formación con la planificación corporativa. Con la finalidad de brindar los instrumentos apropiados e importantes en los periodos necesarios, ya que integran diversas técnicas primordiales y completas para este proceso. El procedimiento general está conformado por tres fases (ver figura 1): Preparación inicial, Aplicación de herramientas para la toma de decisiones en los procesos de la administración del capital humano con énfasis en

la teoría de los subconjuntos borrosos y Evaluación de la administración del capital humano.

FIGURA 1

Procedimiento general para la implementación del Modelo de Gestión de los Recursos basado en la Teoría de los Subconjuntos Borrosos.



Nota. En esta figura se detalla cada uno de sus pasos de las fases del procedimiento general, incluyendo los procesos específicos correspondientes.

Dessler y Varela (2011), sobre Administración del Capital Humano, se entiende a todas aquellas prácticas y políticas requeridas dirigidas al manejo adecuado de los asuntos vinculados a los recursos humanos de la función gerencial, que incluye acciones como: el reclutamiento, la capacitación, la evaluación, la remuneración y el ofrecimiento de un ambiente que brinde seguridad, normas y valores éticos, finalmente un trato equitativo entre todos los trabajadores.

En este sentido, esta variable se encarga de realizar las siguientes funciones y procedimientos como: de su contratación, formación, desempeño, despido, entre otros temas concernientes. Así, esta área resulta ser de mucha importancia para la empresa, ya que ello contribuye a los objetivos individuales y organizacionales.

En cuanto a la dimensión, Planeación y reclutamiento de personal, Castillo (2014) Nos manifiesta que la planificación es un proceso constante, en la cual se dan diversos sucesos, ya que asegura el número indicado de colaboradores, para su efectivo desarrollo de actividades según los objetivos de la organización.

En cambio, Edim (s.f.) Señala que el reclutamiento es un proceso mediante el cual la organización capta personal altamente capacitado para ocupar un determinado puesto de trabajo.

Esta dimensión hace referencia al proceso sistemático que realiza la organización para aperturar un puesto de trabajo, implicando un pronóstico de necesidades y de la disponibilidad por parte de la organización, ya que se tendrá en cuenta cuántos trabajadores se requiere o qué habilidades debe presentar, teniendo en cuenta si la organización dispone de la capacidad para poder contratarlo. En cambio, el reclutamiento, es proceso por el cual los candidatos presentan su solicitud postulando al puesto requerido y a través del cual se selecciona al individuo que ocupará el puesto disponible (Zulma, 2016).

Es decir, a través de la planeación, la organización determina cuál es la provisión y demanda de los trabajadores que necesita consigo. Por ende, el reclutamiento es la decisión por la que se selecciona al candidato que más se asemeja a las características que se requieren para el puesto de trabajo.

Sobre la dimensión de Capacitación y desarrollo, Montiel (2015), refiere que

capacitar es enseñar distintas habilidades como actitud para que el colaborador desempeñe eficientemente su cargo y este se adecue a los cambios que van dando en el entorno organizacional.

Continuando Montiel (2015), expresa que el desarrollo del personal consiste en la interacción que se da de manera individual y grupal, haciendo visible las habilidades que cuenta cada colaborador, siendo esencial para el crecimiento del trabajador como para lograr los objetivos de la organización.

Esta dimensión es muy importante en el desempeño de los colaboradores, ya que se refiere al deber de la organización de capacitar a sus trabajadores en el cumplimiento de las funciones para las cuales han sido contratados, por lo consiguiente en el desarrollar y potenciar sus habilidades y destrezas para el cumplimiento de nuevas responsabilidades en beneficio personal y organizacional. (Mondy, 2010)

Dicho de otra forma, la capacitación implica que la empresa les proporcione a sus trabajadores los conocimientos que les ayuden a mejorar y crecer profesionalmente ayudando a potenciar el desempeño de sus labores. La capacitación se ha vuelto una necesidad para las empresas ya que esta contribuye al desarrollo de las mismas y a la obtención de mejores resultados.

Respecto a la dimensión de la evaluación del desempeño, Montejo (2001), resalta que la evaluación del desempeño es un proceso sistemático, que mide, evalúa e incluye la presencia y desarrollo del colaborador en el cargo a cubrir, ayudando a observar y mejorar su desempeño en la organización.

Chiavenato (2009), dice que la evaluación del desempeño se da según el rendimiento del colaborador en el cargo que ocupa midiéndose de manera sistemática, conociendo sus potenciales y utilizándolos para un futuro.

Esta fase implica que el trabajador debe ser sometido a una valoración de su rendimiento, a fin de calificar la productividad y el cumplimiento de las actividades encomendadas. De esta manera se podrá evaluar si ha logrado alcanzar las metas propuestas o si, por el contrario, aun presenta un déficit en su nivel de desempeño. (Mondy, 2010).

López (2018), señala que, este desempeño del trabajador debe ser sometido a un sistema de evaluación, el cual tiene como finalidad mejorar la competitividad de la empresa. De manera que, los trabajadores deberán de pasar por un sistema de adaptación e innovación, pues es el único medio para que puedan alcanzar y mejorar su rendimiento, ya que este incide directamente en la productividad de la empresa.

El desempeño del colaborador debe estar en constante evaluación y seguimiento por la organización con el fin de medir su rendimiento y productividad, además de conocer cuál es el nivel que están presentando los trabajadores, identificando cuáles son las debilidades en las que se debe reforzar a través de las capacitaciones, para obtener mejores resultados.

En relación, a la dimensión remuneración, Calderón (2021), expone que remuneración es la retribución económica al colaborador por prestar sus servicios desempeñando cierto cargo o función. Esta dimensión implica conocer sobre el valor monetario que se le otorga a un determinado puesto laboral. Teniendo en cuenta que hay puestos que pueden ser mejor pagados que otros (López y Otero, 2015). El salario o pago de un determinado puesto de trabajo dependen de la formación, grados de educación y experiencia laboral, será mucho mejor pagado que un puesto laboral que solo requiere un título universitario. Aunque cabe precisar que ello también depende del valor de mercado que tiene el puesto laboral. (Mondy, 2010).

Si bien la remuneración resulta importante para el trabajador, está también lo es para el empleador, ya que se debe evaluar proporcionalmente el puesto de trabajo que la empresa demanda incluyendo la descripción, especificaciones o cualidades que el candidato, debe tener para dicho puesto, de esta manera el pago sea equitativo. Cáceres (2014), aclara que se trata de una contribución que recibe a cambio de las labores que desempeña, a la que comúnmente se le conoce también como contraprestación que se traduce automáticamente en un derecho exigible hacia su empleador, por ello la remuneración representa el sustento para el trabajador y sus dependientes, esto por tratarse de sus ingresos que le sirven materialmente para la manutención de su familia.

Siguiendo con la dimensión de Seguridad y salud hacen referencia al deber del empleador de informar e instruir a sus trabajadores sobre la peligrosidad que implica el trabajo a desarrollar; por lo que en la descripción del puesto laboral se debe especificar los riesgos que demanda dicha laboral.

Sibaja (2002), Manifiesta que la seguridad laboral es observar los peligros frecuentes que se dan en los trabajos de diferentes organizaciones, optimizando las maquinas, instrumentos e indumentaria adecuada para prevenir tales accidentes, dando seguridad al colaborador en el ambiente que trabaja.

De esta manera, los colaboradores toman las medidas y precauciones necesarias para realizar las actividades que requiere el puesto de trabajo solicitando los equipos y medidas de protección necesarios para así trabajar de una manera más segura, (Mondy, 2010).

Sibaja (2002), en cuanto salud nos señala que toda organización debe contar con los accesos a primeros auxilios, como a seguros y resalta que el colaborador debe presentarse a su lugar de trabajo en las mejores condiciones de salud, previniendo el contagio ya que estos factores perjudican a la organización.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2021), menciona que la seguridad y la salud responden a un principio dentro del mundo laboral, tomando en cuenta la realidad que se observa acerca de las altas cifras de accidentes laborales, así se tiene que cada año existe alrededor de 2,78 millones de estos decesos. Es por ello, que resulta necesario garantizar este principio dentro de las relaciones laborales.

En tal sentido, la seguridad y salud tiende a ser una responsabilidad de las empresas con sus trabajadores, pues está obligada a establecer y desarrollar medidas que se ocupen de prevenir riesgos laborales inherentes a cada trabajo, sobreponiendo la salud de cada trabajador.

Y finalmente la dimensión de las Relaciones laborales con los empleados, estas implican la creación de un vínculo entre el empleador y sus trabajadores; pues hace referencia al sistema en el que la organización, los trabajadores y sus representantes interactúan para llegar a establecer las normas básicas, a través de

las cuales van a regir su relación de trabajo, (Trebilcock, 2001).

Toasa (2014), dice que las relaciones laborales son esenciales para la empresa y también la relación que tengan entre empleados o colaboradores, porque mientras más armoniosas sean, mejor será su desempeño en conjunto

Las relaciones en el trabajo constituyen el principal medio para la interacción entre los colaboradores, con el fin de asociarse, poder hacer cumplir sus derechos y beneficios, exigiendo seguridad y salud en su ambiente laboral, con el fin de lograr hacer cumplir sus obligaciones al empleador.

Según Alvarado e Izaguirre (2015), sobre la variable de calidad de atención es un fenómeno que en principio era solo aplicable a las instituciones privadas, hoy en día se aplica también en las instituciones públicas y son un eje fundamental para para las instituciones u organizaciones que brindan servicios, buscando la satisfacción de sus usuarios.

Esta variable se relaciona con el grado de respuesta que dan sus colaboradores hacia las demandas y necesidades del usuario. Pero a la vez es un indicador de la correcta utilización de los medios que permitan mantener un ambiente de calidez, que puede medirse desde la satisfacción que perciben los usuarios en los servicios brindados por el personal, bien capacitado para realizar sus funciones y dar una atención de calidad, (Fernández, 2019).

Según Duque (2005), los servicios que se prestan deben generar la satisfacción en los usuarios, donde aplica dos tendencias que son: la calidad objetiva que hace referencia al producto o servicio brindado por la institución, siguiendo, la calidad subjetiva, que se vincula con la reacción o percepción del consumidor al obtener dicha atención de los servicios.

La calidad de atención tiene un papel importante en la planificación y previsión del capital humano, que son necesarios para desarrollar las diferentes actividades y servicios que se brindan, tomando en cuenta que es esencial conocer y estudiar los gustos, preferencias y necesidades de los usuarios. Para obtener un servicio de calidad se debe aplicar un plan de desarrollo en la administración del capital humano; que permita alcanzar los objetivos institucionales conforme fueron

proyectadas, (Fernández, 2019).

Para su estudio desde la perspectiva del personal de las instituciones públicas, Alvarado et al. (2010), propuso que la calidad de atención se puede medir a través de cuatro dimensiones (Calidad en los servicios, calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en las responsabilidades).

Tomando el concepto según Reyes et al (2012), para lograr la satisfacción se debe desarrollar destrezas que permitan generar una relación fiable y cuidadosa con los usuarios.

En la primera dimensión tenemos a la calidad en el servicio, que es el nivel de satisfacer las necesidades o expectativas que los usuarios perciben al adquirir un servicio, tiene como indicadores a la accesibilidad al servicio, la coordinación con la prestación de servicio, el tiempo de entrega del servicio (Alvarado et al., 2010).

Olshavsky (1985), menciona que la calidad de servicio va de la mano de la satisfacción al cliente, pero hay una diferencia entre lo que el cliente percibe y exige, a lo que el colaborador presume, ya que muchas veces está lejos de lo que refleja el cliente. Siendo fundamental la calidad de atención que brinde un colaborador, utilizando las herramientas e instrumentos brindados por la organización para cumplir un determinado servicio.

En cuanto a esta dimensión también se puede evaluar si existe o no un acceso inmediato al servicio administrativo y las respuestas oportunas a los trámites solicitados por el usuario, (Alvarado e Izaguirre, 2015).

Continuando con la segunda dimensión que es calidad de las relaciones humanas tiene como indicadores: el respeto, el compromiso y la lealtad con el usuario (Alvarado et al, 2010). Donde se evalúa el trato que se da, entre el colaborador y los usuarios que acuden a realizar sus trámites, solicitudes y consultas, con el objetivo de desarrollar estrategias de mejora continua en la atención a los servicios prestados por dicha institución (Alvarado e Izaguirre, 2015).

Ponce (2016) dice que la calidad de las relaciones humanas es aquel contacto e interacción entre personas, ya sea de forma directa e indirecta, por lo consiguiente

cada individuo buscara su satisfacción, las cuales no siempre serán eficientes.

Mientras que Salazar y Cabrera (2016), se refieren a las relaciones humanas como la conexión entre dos o más personas, con el fin de conocer, entender y empatizar con los gustos y pensamientos de los usuarios que intervienen en el proceso de la obtención de un servicio acorde a sus preferencias.

Siguiendo con la tercera dimensión calidad en las actitudes tiene como indicadores la búsqueda de la excelencia, la responsabilidad con el servicio, la tolerancia y aceptación de sugerencias, la amabilidad, es un vector que ayuda en la iniciativa del proceso de un servicio (Alvarado et al., 2010).

Arrunátegui y Bravo (2019), manifiesta que la calidad de actitudes, consta en la disposición que tiene el colaborador a desempeñar su labor, ya que si esta es adecuada brindara un buen servicio, siendo este de calidad.

Araya et al (2014), las actitudes de los colaboradores son elementos intangibles que no se pueden medir, pero si percibir mediante el trato y la atención que reciben en el procedimiento para adquirir un determinado servicio.

Y por último la dimensión de calidad en la responsabilidad que tiene como indicadores a la capacidad de previsión y respuesta, a la anticipación hacia las necesidades del usuario y el cumplimiento de las Responsabilidades (Alvarado et al., 2010). Evalué la atención inmediata y la flexibilidad antes las solicitudes que presenta el usuario, (Alvarado elzaguirre, 2015).

Según Gómez (2010), la calidad en las responsabilidades es una constitución armónica, donde prevalecen la ética, valores y respeto al realizar sus labores los colaboradores, optando por un buen desempeño digno y responsable en lo encargado por la organización.

Finalmente, Arellano Díaz (2017), en una organización debe solucionar a tiempo las exigencias demandadas por los usuarios ante la adquisición de un servicio, priorizando la atención oportuna con el fin de buscar la satisfacción de sus consumidores, ya que de esta manera se logrará brindar una atención de calidad.

III. METODOLOGÍA

La siguiente investigación tiene como enfoque positivista, ya que aplica la metodología de la investigación científica, por medio de la formulación del problema, bases teóricas de la problemática, análisis de posibles hipótesis, procesamientos de datos, discusiones y formulación de resultados. Busca soluciones al problema planteado, cumpliendo con los criterios científicos que se exigen. Así como también se centra dentro del método inductivo, ya que aplicamos el razonamiento para obtener resultados e interpretarlos, con el fin de poder llegar a las conclusiones que tengan una aplicación carácter general y global. Según Martínez (2013), busca la causa o los hechos de los fenómenos sociales libremente de los subjetivos, basándose únicamente en los criterios científicos basados en los principios metodológicos universales. Reforzando la idea según Cabezas et al (2018), mencionó que se califica como cuantitativo cuando se permite demostrar si una hipótesis es válida a través de medios estadísticos que permitan determinar las medidas de una variable a través de una expresión numérica, esta investigación por su entorno puede ser aplicada y cuantificable para futuras exploraciones.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Según Ceroni (2018), la investigación básica tiene como objetivo desarrollar conocimiento y para luego perfeccionarlo. La presente investigación es de tipo básica, orientada a la exploración de conocimientos con bases teóricas y científicas. De diseño no correlacional, porque tiene como fin cuantificar la relación que existen entre dos o más variables, lo que beneficia exclusivamente al conocer o determinar el comportamiento que una variable respecto a otras variables vinculadas en la investigación, (Rojas ,2015).Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, pues el propósito estuvo encaminado a medir la relación entre las dos variables, que fueron el objeto de este estudio, (Cacela, et al, 2010).Correspondió a un diseño no experimental transversal, teniendo en cuenta que no se realizó la manipulación de las variables que fueron estudiadas y que, además, los datos se obtuvieron en un

solo momento (Pérez, 2016).

Para esta investigación se buscó medir la relación existente entre la variable de Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará.

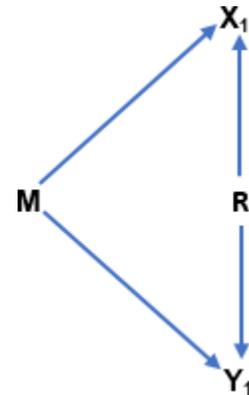
Donde:

M: Es la muestra

X₁: **Variable 1:** Administración del capital humano

Y₁: **Variable 2:** Calidad de servicio

R: Relación entre las variables X₁ e Y₁



3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de las variables

La administración del capital humano se puede conceptualizar como los procedimientos o lineamientos del adecuado manejo de los recursos humanos, enfocados a desarrollar políticas de gestión, para una correcta dirección de los empleados de una organización. Según Dessler y Varela, (2011), la administración del capital humano incluye acciones como el reclutamiento, la capacitación, la evaluación, la remuneración, el ofrecimiento de un ambiente que brinde seguridad, normas y valores éticos, entre todos los trabajadores.

Para la variable gestión administrativa se elaboró un instrumento con 27 ítems para sus 06 dimensiones: para la dimensión planeación y reclutamiento de personal del ítem 01 al ítem 06, para la dimensión capacitación y desarrollo del ítem 07 al ítem 11, para la dimensión evaluación del desempeño del ítem 12 al ítem 15, para la dimensión remuneración del ítem 16 al ítem 21, para la dimensión seguridad y salud del ítem 22 al ítem 23 y para la dimensión de relaciones laborales y con los empleados del ítem 24 al ítem 27.

Estableciéndose una escala Lickert de (1) Totalmente en desacuerdo (TeD), (2) En desacuerdo (ED), (3) Indiferente (I), (4) De acuerdo (DA) y (5) Totalmente de acuerdo (TdA).

La calidad de atención es el valor agregado a un bien o servicio brindado por una organización, es medible a través de la percepción o el nivel de satisfacción que experimenta el cliente. Según Vázquez et al (2010), la calidad de atención implica garantizar, un adecuado servicio ofreciendo productos de calidad, atendiendo las demandas y exigencias de sus usuarios con eficiencia y eficacia. Reforzando con Alvarado e Izaguirre (2015), manifiesta que se relaciona con el grado de respuesta que dan sus colaboradores hacia las demandas y necesidades del usuario. Pero a la vez nos permite identificar si los procedimientos utilizados, conllevan a una correcta aplicación de las estrategias relacionadas a la calidad de atención y estas nos permitan mejorar o mantenerlas. Vargas (2014), manifiesta que toda institución debe incorporar a sus procesos un diseño transversal orientada a la calidad de atención con los servicios prestados.

En esta variable se aplicaron las siguientes dimensiones: Calidad en los servicios, Calidad en las relaciones humanas, Calidad en las actitudes y Calidad en las responsabilidades.

Para la variable calidad de servicio se elaboró un instrumento con 18 ítems para sus 04 dimensiones: para la dimensión calidad en el servicio del ítem 01 al ítem 04, para la dimensión calidad de las relaciones humanas del ítem 05 al ítem 08, para la dimensión calidad en las actitudes del ítem 09 al ítem 14 y para la dimensión la calidad en la responsabilidad del ítem 15 al ítem 18.

Estableciéndose una escala Lickert de (1) Totalmente en desacuerdo (TeD), (2) En desacuerdo (ED), (3) Indiferente (I), (4) De acuerdo (DA) y (5) Totalmente de acuerdo (TdA).

3.3 Población, muestra y muestreo

Hernández, Fernández y Baptista (2018), describe conceptualmente a la población como aquel universo que está compuesto por unidades de análisis, desprendiendo datos básicos para la investigación a conocer.

Para este estudio, la población estaba conformada por 37 trabajadores de la municipalidad provincial de Bongará, siendo este la totalidad de los colaboradores en dicha entidad, compuesta por 25 hombres y 12 mujeres, cuyas edades oscilan desde los 20 a 65 años, contando con un nivel de escolaridad mínima de secundaria completa y como máxima de universitaria completa.

La muestra se comprende como aquella proporción que se toma de la población, la cual va tener la función de representar a ese universo a fin de poder acceder a los datos necesarios para el estudio, (Arias, 2012).

Tomando en cuenta que se trata de una población pequeña, se seleccionó la muestra bajo el modelo censal, la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores públicos de la municipalidad provincial de Bongará.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a las técnicas para la recolección de datos se utilizó la encuesta, tomando como instrumento el cuestionario, con la finalidad de obtener la información necesaria que fueron aplicadas a los colaboradores de la municipalidad provincial de Bongará, cuyos ítems estuvieron enfocados a determinar las variables de estudio en la presente investigación (Bernal, 2010).

Para este estudio fue necesario la aplicación de un cuestionario, que estuvo conformado por 27 preguntas para la variable administración del capital humano y 18 preguntas para la variable calidad de atención con la finalidad de medir los niveles de las variables (Yuni y Urbano, 2014).

3.5 Procedimientos

El procedimiento de esta investigación consiste en el desarrollo de una secuencia de pasos que se dan durante el proceso de estudio y que sirvió para la obtención resultados de carácter fidedigno. (Castro, 2003).

En primer lugar, se elaboró el instrumento a aplicarse a fin de medir la relación que existió entre las dos variables que fueron objeto de estudio se utilizó la escala auto valorativa de medición ordinal, que constaba de cinco alternativas.

Luego se solicitó la autorización del alcalde de la Municipalidad Provincial de Bongará para la aplicación del instrumento. Seguidamente se orientó y se solicitó el apoyo respectivo de los colaboradores de dicha institución, para realizar el cuestionario, el cual se ha dado de manera física.

Ya recolectados los datos fueron codificados y procesados en Microsoft Excel 2021, luego impórtalos al programa estadístico SPSS 26.0, para poder realizar el tratamiento de la información y para obtener las tablas con sus respectivos datos estadísticos y porcentuales.

3.6 Método de análisis de datos

En esta etapa de análisis fue necesario aplicar métodos para el tratamiento de los datos recolectados con el fin de procesar la información, (Maya, 2014).

Para este estudio se utilizó el método descriptivo, en el que se podrá describir la situación actual de cada una de las variables estudiadas a lo largo del estudio, donde se realizó la tabulación de los datos recolectados utilizando el programa informático Microsoft Excel 2021, también nos permitió hallar a través de las fórmulas del coeficiente del Alfa Cronbach de ambas variables. Posteriormente los datos fueron transferidos al programa estadístico SPSS 26.0, software con la que se obtuvo las frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones de la investigación. Y finalmente el método inferencial que a su vez contribuirá para realizar las pruebas que permitan establecer la relación de las variables y constatar la Hipótesis con el coeficiente de

correlación de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

La elaboración de esta investigación fue necesario tener el compromiso de aportar conocimiento, utilizando y procesando responsablemente los datos e información obtenida; conservando la confidencialidad, de los integrantes que conformaron el grupo de estudio, para no generar inconvenientes. Se respetaron los derechos de autoría de las fuentes de información utilizadas, donde se aplicó el estilo de las normas APA.7 edición.

Osorio (2000), ha citado que estos principios son aquellos que garantizan el respeto a las personas que participan en el estudio, atribuyendo a que la ética es esencial en toda investigación. Para este estudio se aplicó los criterios éticos y se tomó en cuenta la revisión del informe de Belmont (1979), los cuales fueron:

Respeto a las personas: es un criterio importante dentro de este tipo de investigación, entendiendo que los sujetos de estudio son personas. Con este criterio se busca poner en salvaguardo la privacidad y asegurar la confidencialidad de sus datos e informaciones aportadas para la investigación.

Beneficencia: este es un criterio necesario a lo largo de este estudio, tomando en cuenta que debe garantizarse el respeto a los sujetos de la investigación, buscando priorizar su bienestar, evitando cualquier tipo de perjuicio a estos.

Consentimiento informado: este criterio es de vital importancia para esta investigación, comprendiendo que los participantes para este estudio son personas, en tanto requiere informarse a estos sobre su participación en la investigación, entendiéndose a las condiciones y obligaciones que acarrea su participación.

Confidencialidad: un criterio muy importante cuando los sujetos de investigación son personas, para debe priorizarse asegurar a estos el resguardo sobre las informaciones con las que van aportar para los fines del estudio.

IV. RESULTADOS

VARIABLE ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO

TABLA 1

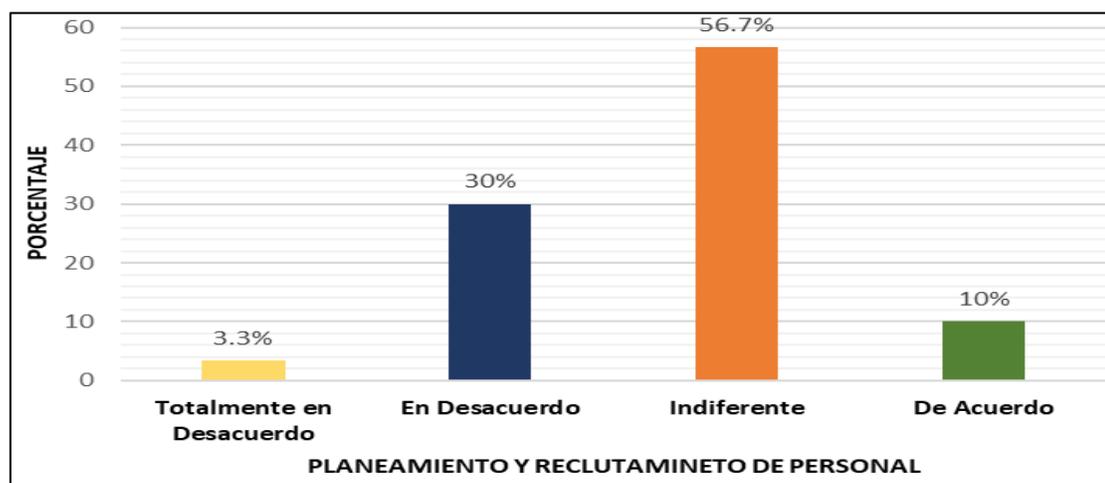
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	3,3	3,3
	En Desacuerdo	9	30,0	33,3
	Indiferente	17	56,7	90,0
	De Acuerdo	3	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 2

DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL



Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 1. Planeamiento y Reclutamiento de Personal.

La tabla 1 y figura 2, muestra los resultados obtenidos con relación a la dimensión Planeación y Reclutamiento de personal, en donde el 56.7% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como INDIFERENTE, seguido por un 30.0% que la ubica en la escala EN DESACUERDO, continuando con un 10 % que la ubican en la escala DE ACUERDO y finalmente con un 3.3 % la ubican en TOTALMENTE EN DESACUERDO.

TABLA 2

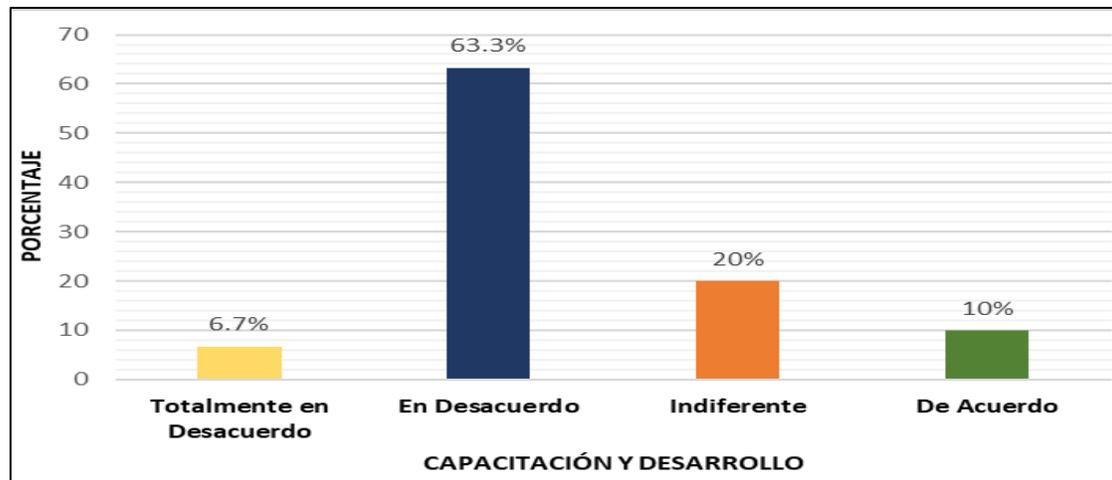
DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	19	63,3	63,3	70,0
	Indiferente	6	20,0	20,0	90,0
	De Acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 3

DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



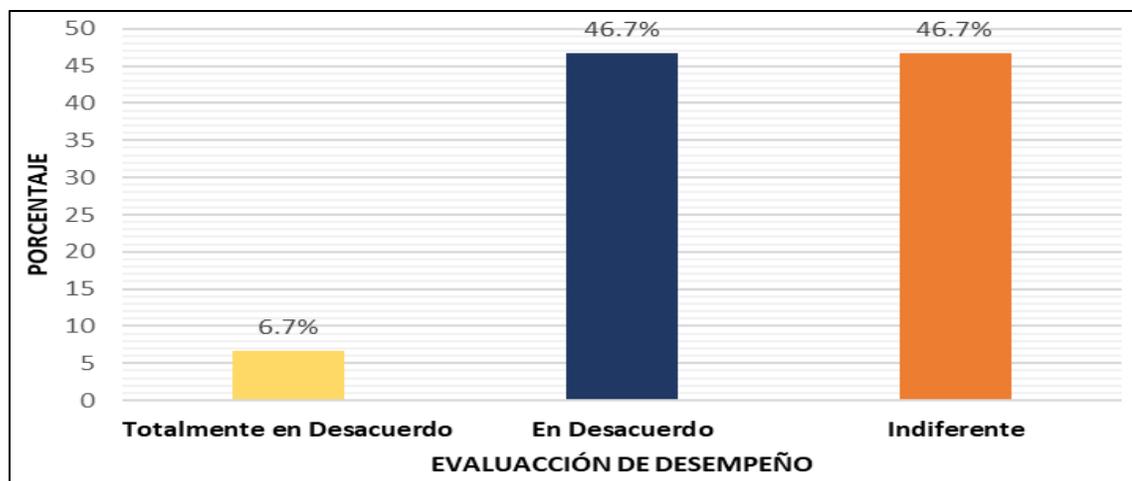
Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 2. Capacitación y Desarrollo

La tabla 2 y figura 3, muestra los resultados obtenidos con relación a la dimensión Capacitación y Desarrollo, en donde el 63.3% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como EN DESACUERDO, seguido por un 20.0% que la ubica en escala INDIFERENTE, continuando con un 10% que la ubica en la escala DE ACUERDO y finalmente un 6.7% que la ubica en la escala TOTALMENTE EN DESACUERDO.

TABLA 3*DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	14	46,7	46,7	53,3
	Indiferente	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 4*DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO*

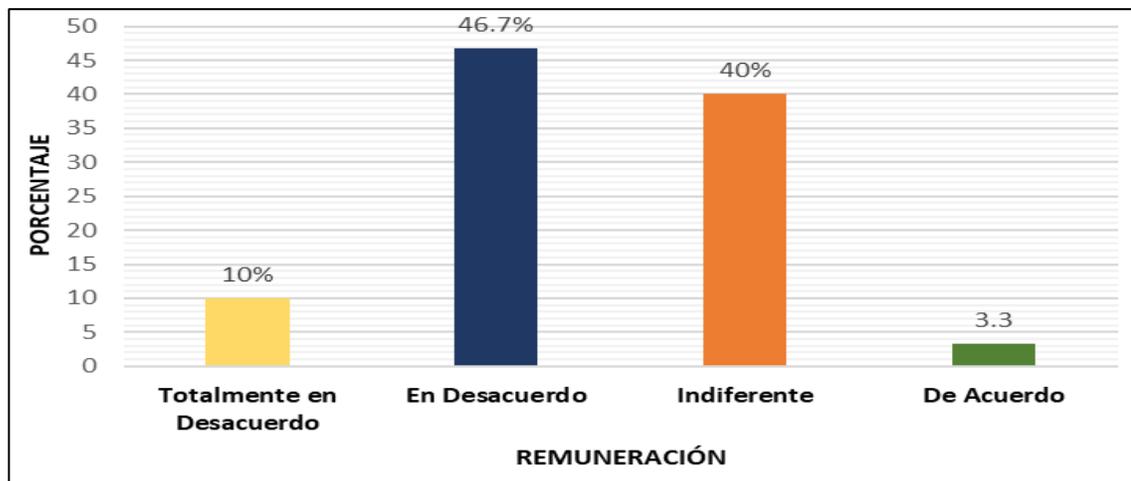
Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 3. Evaluación de Desempeño.

La tabla 3 y figura 4, muestra los resultados obtenidos con relación a la dimensión Evaluación de Desempeño, en donde el 46.7% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según las escalas auto valorativas como EN DESACUERDO e INDIFERENTE y finalmente un 6.7% que la ubica en la escala TOTALMENTE EN DESACUERDO.

TABLA 4*DIMENSIÓN 4: REMUNERACIÓN*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En Desacuerdo	14	46,7	46,7	56,7
	Indiferente	12	40,0	40,0	96,7
	De Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 5*DIMENSIÓN 4: REMUNERACIÓN*

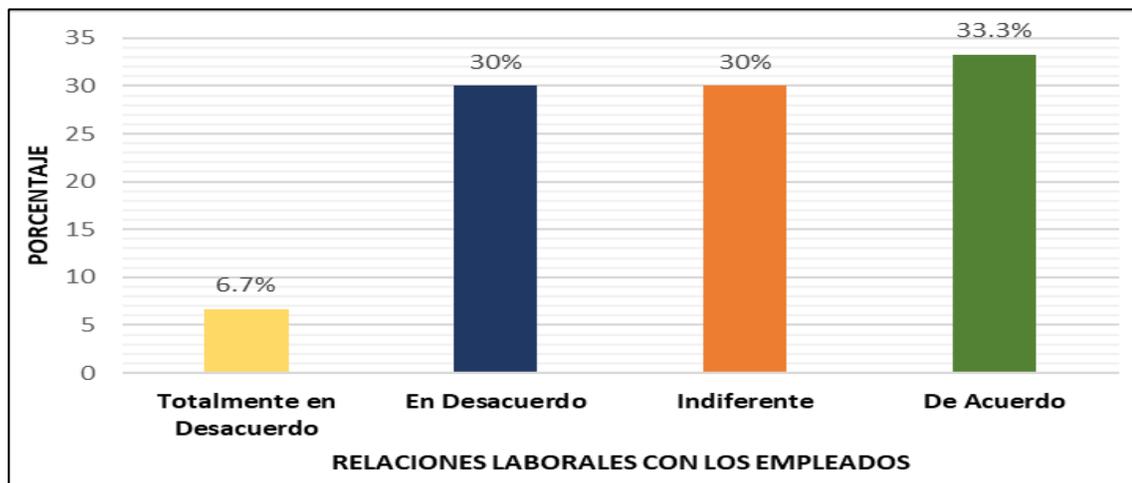
Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 4. Remuneración.

La tabla 4 y figura 5, muestra los resultados obtenidos con relación a la dimensión Remuneración, se empleó en donde el 46.7% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como EN DESACUERDO, seguido por un 40.0% que se ubican en la escala INDIFERENTE continuando con un 10% que la ubica en la escala TOTALMENTE EN DESACUERDO y finalmente con un 3.3% la ubica en la escala DE ACUERDO.

TABLA 5*DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD Y SALUD*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	En Desacuerdo	10	33,3	33,3	60,0
	Totalmente de Acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 6*DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD Y SALUD*

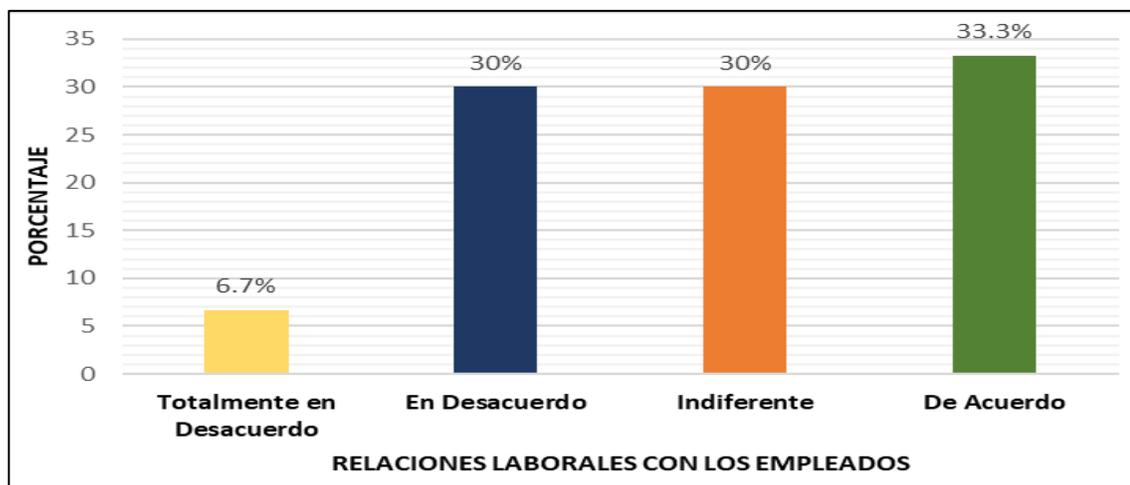
Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 5. Seguridad y Salud.

La tabla 5 y figura 6, muestra los resultados obtenidos con relación a la dimensión Seguridad y Salud, en donde el 40% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como TOTALMENTE DE ACUERDO, seguido por un 33.3% que la ubican en la escala EN DESACUERDO y finalmente con un 26.7 % la ubica en la escala TOTALMENTE DE DESACUERDO.

TABLA 6**DIMENSIÓN 6: RELACIONES LABORALES CON LOS EMPLEADOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	9	30,0	30,0	36,7
	Indiferente	9	30,0	30,0	66,7
	De Acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 7**DIMENSIÓN 6: RELACIONES LABORALES CON LOS EMPLEADOS**

Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 6. Relaciones Laborales con los Empleados.

La tabla 6 y figura 7, muestra los resultados obtenidos con relación a la dimensión Relaciones Laborales con los Empleados, en donde el 33.3% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como DE ACUERDO, seguido por un 30% que las ubican en las escalas EN DESACUERDO e INDIFERENTE y finalmente con 6.7% que la ubica en la escala TOTALMENTE EN DESACUERDO.

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

TABLA 7

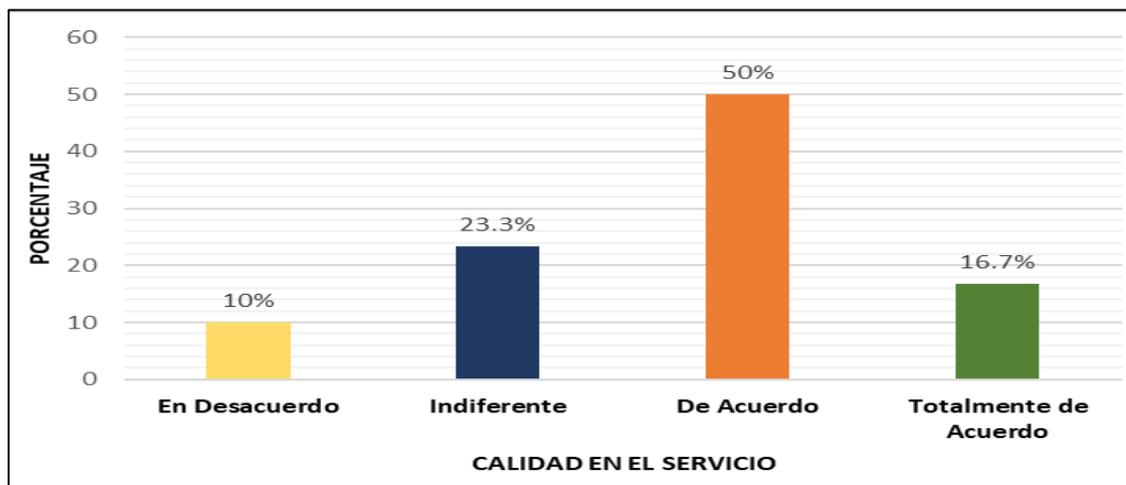
DIMENSIÓN 1: CALIDAD EN EL SERVICIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	3	10,0	10,0
	Indiferente	7	23,3	33,3
	De Acuerdo	15	50,0	83,3
	Totalmente de Acuerdo	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 8

DIMENSIÓN 1: CALIDAD EN EL SERVICIO



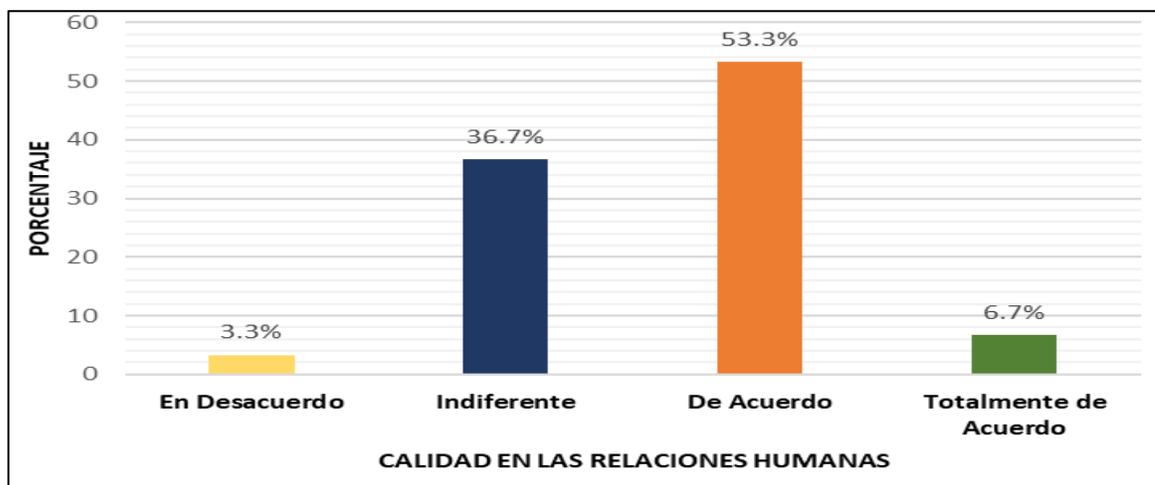
Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 1. Calidad en el Servicio.

La tabla 7 y figura 8, muestra los resultados obtenidos con relación a la Variable Calidad de Atención y la dimensión Calidad en el Servicio, en donde el 50.0% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como DE ACUERDO, seguido por un 23.3% que se la ubican en la escala INDIFERENTE, continuamente de un 16.7% que la ubican en la escala TOTALMENTE DE ACUERDO y finalmente con 10.0% que la ubica en la escala EN DESACUERDO.

TABLA 8*DIMENSIÓN 2: CALIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	1	3,3	3,3
	Indiferente	11	36,7	40,0
	De Acuerdo	16	53,3	93,3
	Totalmente de Acuerdo	2	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 9*DIMENSIÓN 2: CALIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS*

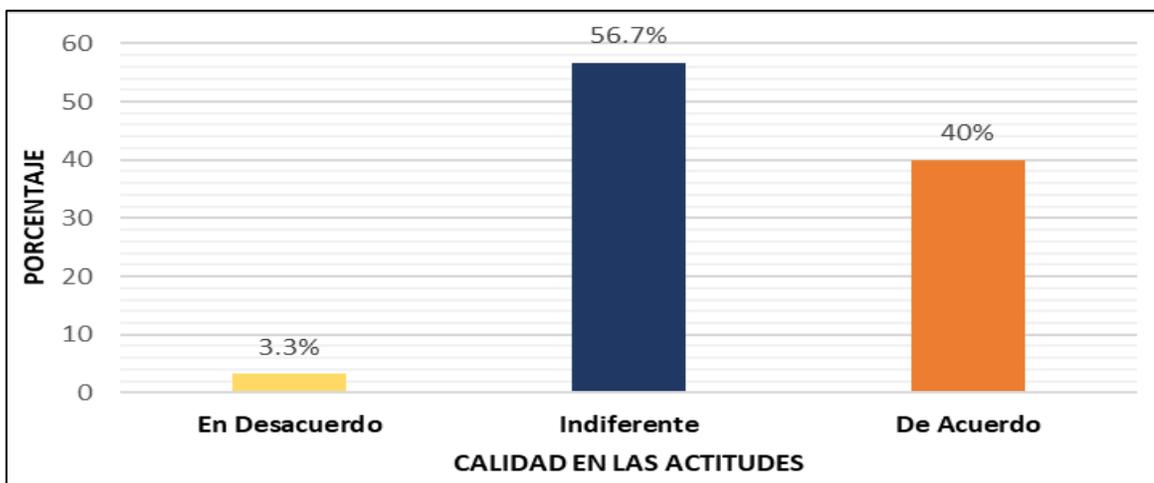
Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 2. Calidad en las Relaciones Humanas.

La tabla 8 y figura 9, muestra los resultados obtenidos con relación a la Variable Calidad de Atención y la dimensión Calidad de las Relaciones Humanas, en donde el 53.3% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como DE ACUERDO, seguido por un 36.7% que la ubican en la escala INDIFERENTE, consiguiente del 6.7% que la ubican en la escala TOTALMENTE DE ACUERDO y finalmente con el 3.3% que la ubica en la escala EN DESACUERDO.

TABLA 9*DIMENSIÓN 3: CALIDAD EN LAS ACTITUDES*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	1	3,3	3,3
	Indiferente	17	56,7	60,0
	De Acuerdo	12	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 10*DIMENSIÓN 3: CALIDAD EN LAS ACTITUDES*

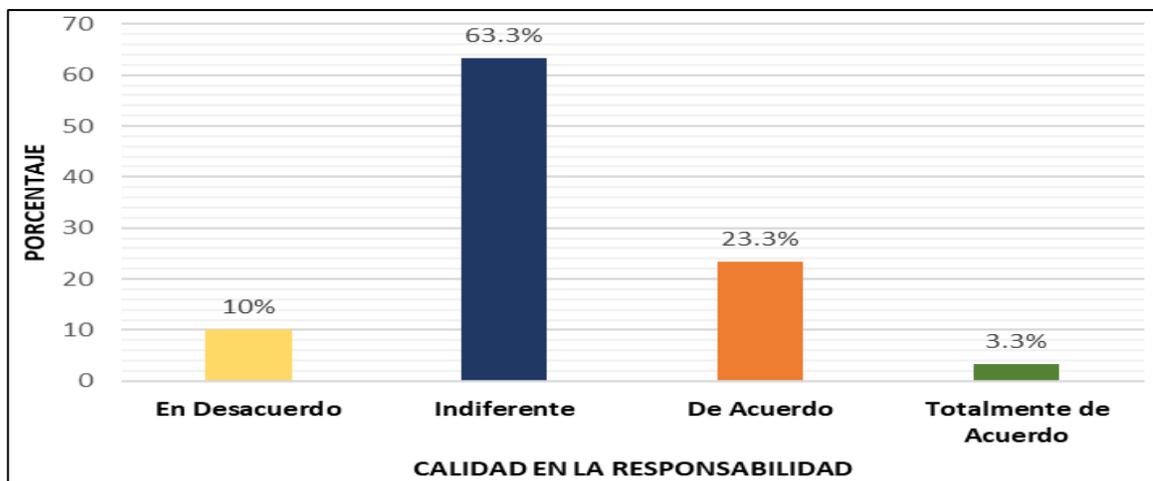
Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 3. Calidad en las Actitudes.

La tabla 9 y figura 10, muestra los resultados obtenidos con relación a la Variable Calidad de Atención y la dimensión Calidad en las actitudes, en donde el 56.7% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como INDIFERENTE, seguido por un 40.0% que la ubican en la escala DE ACUERDO y finalmente con el 3.3% que la ubica en la escala EN DESACUERDO.

TABLA 10*DIMENSIÓN 4: CALIDAD EN LA RESPONSABILIDAD*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	19	63,3	63,3	73,3
	De Acuerdo	7	23,3	23,3	96,7
	Totalmente de Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a resultados del cuestionario.

FIGURA 11*DIMENSIÓN 4: CALIDAD EN LA RESPONSABILIDAD*

Nota. Niveles y Porcentajes de la Dimensión 4. Calidad en la Responsabilidad.

La tabla 10 y figura 11, muestra los resultados obtenidos con relación a la Variable Calidad de Atención y la dimensión Calidad en la Responsabilidad, en donde el 63.3% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como INDIFERENTE, seguido por un 23.3% que la ubican en la escala DE ACUERDO y consiguiente de un 10.0% que la ubican en la escala EN DESACUERDO y finalmente con el 3.3% que la ubica en la escala TOTALMENTE DE ACUERDO.

HIPÓTESIS GENERAL.

H_a La Administración del Capital Humano se relaciona significativamente con la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará 2020.

H₀ La Administración del Capital Humano no se relaciona significativamente con la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará 2020.

TABLA 11

CONSTATAción DE LA HIPÓTESIS GENERAL

		VA 1	VA 2
ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	-,410
	Sig. (unilateral)	.	,012
	N	30	30
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,410	1,000
	Sig. (unilateral)	,012	.
	N	30	30

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral). Elaboración propia.

La tabla 11 muestra la correlación que existe entre ambas variables, obteniendo un valor p de 0.012, cuyo valor es menor que el valor p tabulado de 0.05. En consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Lo que significa que la administración del capital Humano se relaciona significativamente con la calidad de Atención de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bongará 2020, según los datos recaudados y procesados del instrumento en aplicación. El valor de la correlación fue de **-0.410** (Correlación Moderada Negativa).

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

H_a El nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es deficiente.

H₀ El nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 no es deficiente.

TABLA 12

CORRELACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

			V1
	VARIABLE	Coeficiente de correlación	1,000
RHO DE SPEARMAN	INDEPENDIENTE:	Sig. (unilateral)	.
	ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	N	30
	DIMENSIÓN 1:	Coeficiente de correlación	,357
	PLANEACIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	Sig. (unilateral)	,026
		N	30
	DIMENSIÓN 2:	Coeficiente de correlación	,820
	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Sig. (unilateral)	,000
		N	30
	DIMENSIÓN 3:	Coeficiente de correlación	,825
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Sig. (unilateral)	,000
		N	30
		Coeficiente de correlación	,855

DIMENSIÓN 4:	Sig. (unilateral)	,000
REMUNERACIÓN	N	30
DIMENSIÓN 5:	Coeficiente de correlación	,883
SEGURIDAD Y SALUD	Sig. (unilateral)	,000
	N	30
DIMENSIÓN 6:	Coeficiente de correlación	,828
RELACIONES	Sig. (unilateral)	,000
LABORALES CON LOS		
EMPLEADOS	N	30

Nota. Elaboración propia.

La tabla 12 muestra la correlación que existe entre la variable Administración del Capital Humano y sus Dimensiones, obteniendo un valor p promedio de 0.004, cuyo valor es menor que el valor p tabulado de 0.05. En consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Lo que significa que el Nivel de Administración del Capital Humano en los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020 se relaciona Directamente y significativamente con la Administración del Capital Humano, el valor de la correlación promediado fue de **0.761** (Correlación Positiva Alta).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

H_a El nivel de la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es deficiente.

H₀ El nivel de la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 no es deficiente.

TABLA 13**CORRELACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES**

			V2
Rho de Spearman	VARIABLE	Coeficiente de correlación	1,000
	DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN	Sig. (unilateral)	.
		N	30
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD EN EL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,739
		Sig. (unilateral)	,000
		N	30
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS	Coeficiente de correlación	,623
		Sig. (unilateral)	,000
		N	30
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD EN LAS ACTITUDES	Coeficiente de correlación	,861
		Sig. (unilateral)	,000
		N	30
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD EN LA RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	,618
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	30	

Nota. Elaboración propia.

La tabla 13 muestra la correlación que existe entre la variable Calidad de Atención y sus Dimensiones, obteniendo un valor p promedio de 0.000, cuyo valor es menor que el valor p tabulado de 0.05. En consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Lo que significa que el Nivel de Calidad de Atención en los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020 se relaciona Directamente y significativamente con la Calidad de Atención, el valor de la correlación promediado fue de **0.710** (Correlación Positiva Alta).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

H_a La relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es significativa.

H₀ La relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 no es significativa.

TABLA 14

CORRELACIÓN DE VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

		VA 1	VA 2	
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	-,410*
		Sig. (unilateral)	.	,012
		N	30	30
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	-,410*	1,000
		Sig. (unilateral)	,012	.
		N	30	30

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral). Elaboración propia.

La tabla 14 muestra la correlación que existe entre la variable Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará 2020 obteniendo un valor p de 0.012, cuyo valor es menor que el valor p tabulado de 0.05. En consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Lo que significa que la administración del capital Humano se relaciona significativamente con la calidad de Atención de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bongará 2020, el valor de la correlación fue de **-0.410** (Correlación Moderada Negativa).

V. DISCUSIÓN

Para constatar la hipótesis en el presente trabajo de investigación titulada Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 **se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman** donde muestra la correlación que existe entre ambas variables, obteniendo un valor p de **0.012**, cuyo valor es menor que el valor p tabulado de **0.05**. En consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Lo que significa que la administración del capital Humano se relaciona significativamente con la calidad de Atención de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bongará 2020, según los datos recaudados y procesados del instrumento en aplicación. El valor de la correlación fue de **-0.410** (Correlación Moderada Negativa)

Analizando y comparando las investigaciones a nivel internacional, se tomaron cuatro autores que llegan a obtener resultados similares con respecto a las variables en estudio, llegando a las siguientes discusiones.

Según Belmonte y Fernández (2021) Los resultados de esta investigación evidenciaron que los factores del capital humano; tales como la formación, las habilidades, los valores y las actitudes forman parte de esa gestión, que se requieren para el funcionamiento adecuado e innovación dentro del sector público, pues bien, esto muestra una relación que se caracteriza por ser altamente positiva.

De igual manera Zayas (2020) manifiesta que los resultados obtenidos en su trabajo de investigación, un 90% de los encuestados ha señalado que el talento humano ha llegado alcanzar gran importancia en todas las organizaciones, ya que contribuye a mejorar y desarrollar las capacidades del capital humano, viéndose reflejado el desempeño de los mismos y causando efecto en la productividad de la organización. Finalmente se deduce que invertir en capacitar al capital humano es un beneficio a futuro para la empresa.

Seguidamente Quiroz y Torres (2020) indica que el factor humano es un capital esencial para el funcionamiento de cualquier institución y para el éxito de ello es necesario aplicar planes y/o programas dirigidos a capacitar al talento humano

de la institución, conllevando al desarrollo de nuevas habilidades y potenciando sus capacidades para beneficio de la institución.

Y finalmente Angón et al (2018) señala en su trabajo de investigación, que existe deficiencias en la calidad de atención de los servidores públicos, por lo que es necesario reforzar la evaluación que ayude a mejorar esa calidad de servicio que se brinda en las instituciones públicas, pues debe tomarse en cuenta un perfil profesional que responda a criterios propios a desempeñar dentro del sector público. Determinando que la sociedad industrializada exige competitividad en el capital humano, y desarrollen un mayor compromiso con la organización.

En la presente investigación, analizando los resultados obtenidos en la primera variable Administración del Capital Humano, se logró recaudar los siguientes datos de los colaboradores públicos de la Municipalidad Provincial Bongará, según la dimensión capacitación y desarrollo en donde el 63.3% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como EN DESACUERDO, seguido por un 20.0% que la ubica en escala INDIFERENTE, continuando con un 10% que la ubica en la escala DE ACUERDO y finalmente un 6.7% que la ubica en la escala TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Lo que significa que la Dimensión Capacitación y Desarrollo en los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020 se relaciona Directamente y significativamente con la Administración del Capital Humano, el valor de la correlación fue de **0.820** (Correlación Positiva Alta).

Logrando identificar que en la Municipalidad Provincial Bongará respecto a la dimensión capacitación y desarrollo de sus colaboradores, no está siendo Gestionada o Administrada como se debe, por la falta de un profesional dedicado exclusivamente al área de Recursos Humanos. Es fundamental para toda Institución contar con un área de recursos Humanos dirigida por un Profesional que dedique y tome la debida importancia para la correcta administración de su capital Humano, de esta manera poder generar un mejor ambiente laboral, donde sus trabajadores sientan que son piezas importantes para la institución, logrando un mayor compromiso por ellos por la entidad, con el fin de encaminarlos a obtener resultados positivos.

Respecto a la segunda variable Calidad de Atención, se logró recaudar los siguientes datos de los colaboradores públicos de la Municipalidad Provincial Bongará, según la Dimensión Calidad en las actitudes muestra que el 56.7% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como INDIFERENTE, seguido por un 40.0% que la ubican en la escala DE ACUERDO y finalmente con el 3.3% que la ubica en la escala EN DESACUERDO.

Lo que significa que la Dimensión Calidad en las actitudes en los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020 se relaciona Directamente y significativamente con la Variable Calidad de Atención, el valor de la correlación fue de **0.861** (Correlación Positiva Alta). Significa que, si la calidad en las actitudes de sus colaboradores incrementa positivamente, se verá reflejado efectivamente en la calidad de atención que brindan a sus usuarios.

Analizando estos resultados obtenidos, los colaboradores de la Municipalidad Provincial Bongará, tratan de cumplir con los usuarios dependiendo la magnitud y significancia de cada solicitud presentada, de acuerdo a sus capacidades para la resolución de los trámites que presentan, ocasionando en muchos casos el descontento de su comuna. De acuerdo con los autores es fundamental y muy importante que en una institución cuente con empleados o colaboradores bien capacitados, preparados y motivados para lograr obtener resultados óptimos al momento de brindar los servicios requeridos por sus usuarios.

Y por último con el Análisis y la comparación de las investigaciones a nivel nacional, se tomaron cuatro autores que llegan a obtener resultados similares con respecto a las variables en estudio, llegando a las siguientes discusiones.

López (2018) en su tesis identificar la relación que existe en la variable de gestión del talento humano y la variable de calidad de servicios públicos en la Municipalidad, llega a determinar que la gestión del talento humano tiene una relación muy estrecha con la calidad del servicio que brindan los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, señalando que el conocimiento

que poseen los servidores públicos al igual que sus habilidades y actitudes aportan para la eficiencia del servicio que está brinda.

Barboza (2018) en su artículo da como resultados de la primera variable se caracteriza por ser compleja en el Perú, esto a causa de la ausencia de la planificación y dirección. Por lo tanto concluye que debe existir un sistema de gestión de los recursos humanos donde se cumplan ciertas etapas como: la planificación de políticas de recursos humanos que involucre la organización del trabajo y el perfil del puesto laboral; también la gestión del empleo que comprende: la selección, inducción, administración, sanciones y desvinculaciones; gestión de la compensación que implique: la administración de la remuneración y pensiones; la gestión de la capacitación que comprende al desarrollo profesional; la gestión del rendimiento; la gestión de las relaciones humanas y sociales ,finalmente la gestión para la resolución de controversias.

Gómez y Lazo (2017) presentó un artículo, cuyos resultados se encontró que un 64% de los empleados perciben la ausencia de los procesos de evaluación para el reclutamiento de personal y la falta de capacitación. Donde debe existir la necesidad de implementar un nuevo sistema meritocrático, que garantice la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores dentro de la municipalidad provincial de Chiclayo y a su vez el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Muñoz (2017) desarrollo un estudio dando como resultado que existe una relación significativa entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral, evidenciándose de este modo que la gestión de los recursos humanos mejora significativamente el desempeño laboral de los colaboradores de la mencionada institución. Que para lograr una adecuada gestión de los recursos humanos debe prevalecer un buen clima laboral institucional, así como incentivar la motivación, capacitación, solución de conflictos, relaciones interpersonales y otras estrategias que ayuden a optimizar su manejo.

En la presente investigación, examinando los resultados obtenidos en la primera variable Administración del Capital Humano, se logró recaudar los siguientes datos de los colaboradores públicos de la Municipalidad Provincial Bongará 2020, con relación a la dimensión Planeación y Reclutamiento de personal, en donde el 56.7% de los colaboradores encuestados identifica que la institución

está situada según la escala auto valorativa como INDIFERENTE, seguido por un 30.0% que la ubica en la escala EN DESACUERDO, continuando con un 10 % que la ubican en la escala DE ACUERDO y finalmente con un 3.3 % la ubican en TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Lo que significa que la Dimensión Planeación y Reclutamiento en los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020 se relaciona Directamente y significativamente con la Administración del Capital Humano, el valor de la correlación fue de **0.357** (Correlación Positiva Baja). Significa que si contratas personal capacitado para cada área de la Institución vas a lograr una significativa mejora en la Administración del Capital Humano.

Analizando a los autores en el contexto nacional con referencia a las variables en estudio y sus enfoques relacionados, se toma mayor énfasis al observar una ineficiente administración del capital humano o recurso humanos dentro de las organizaciones o intuiciones del sector público, se observa que existe la necesidad de planificar y establecer programas que permitan la capacitación y desarrollo de sus colaboradores, considerando plantear estrategias de gestión y motivación donde sería muy influyente aplicar los incentivos al mérito y el reconocimiento de sus habilidades.

En la Municipalidad Provincial de Bongará, se logra identificar una insatisfacción por parte de los colaboradores o servidores lo cual se refleja en los resultados obtenidos, ya que sienten que la institución no les da la debida importancia, para desarrollarse profesionalmente, ocasionando en muchos casos el desinterés por cumplir con sus tareas asignadas.

Generando un clima laboral tenso porque se contrata trabajadores o colaboradores que no cuentan con la experiencia y formación profesional para ejercer los cargos públicos que se les asigna, ocasionan una mala atención y en consecuencia la insatisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos con relación a la Variable Calidad de Atención y la dimensión Calidad en el Servicio muestra que el 50.0% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como DE ACUERDO, seguido por un 23.3% que se la ubican en la escala INDIFERENTE, continuamente de un 16.7% que la ubican en la escala

TOTALMENTE DE ACUERDO y finalmente con 10.0% que la ubica en la escala EN DESACUERDO.

La Dimensión Calidad en el Servicio en los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020 se relaciona Directamente y significativamente con Calidad de Atención, el valor de la correlación fue de **0.739** (Correlación Positiva alta). Significa que si mejoras la calidad de los servicios prestados por los colaboradores vas a lograr una significativa mejora en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Los resultados recaudados con relación a la Variable Calidad de Atención y la dimensión Calidad de las Relaciones Humanas, nos indica que 53.3% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como DE ACUERDO, seguido por un 36.7% que la ubican en la escala INDIFERENTE, consiguiente del 6.7% que la ubican en la escala TOTALMENTE DE ACUERDO y finalmente con el 3.3% que la ubica en la escala EN DESACUERDO.

La Dimensión Calidad en las Relaciones Humanas en los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020 se relaciona Directamente y significativamente con Calidad de Atención, el valor de la correlación fue de **0.623** (Correlación Positiva moderada). Significa que si mejoras la Calidad en las relaciones humanas entre los trabajadores obtendrás resultados positivos en el clima laboral de la institución, lo cual se verá reflejado en la calidez de atención brindada a sus usuarios.

Los resultados obtenidos con relación a la Variable Calidad de Atención y la dimensión Calidad en la Responsabilidad, muestra resultados en donde el 63.3% de los colaboradores encuestados identifica que la institución está situada según la escala auto valorativa como INDIFERENTE, seguido por un 23.3% que la ubican en la escala DE ACUERDO y consiguiente de un 10.0% que la ubican en la escala EN DESACUERDO y finalmente con el 3.3% que la ubica en la escala TOTALMENTE DE ACUERDO.

La Dimensión Calidad en las Responsabilidades en los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020 se relaciona Directamente y significativamente con Calidad de Atención, el valor de la correlación fue de

0.618 (Correlación Positiva moderada). Significa que si mejoras la Calidad en las Responsabilidades de los trabajadores obtendrás resultados positivos al proporcionar servicios óptimos y dar una atención anticipada con buen trato, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de sus pobladores.

La mala administración del capital humano, se ve reflejado en la calidad de atención que brinda sus colaboradores, ya que en muchos de los casos la mencionada institución no brinda los recursos necesarios para dar una atención de calidad. Lo cual perjudica la laboral de colaborador al momento de dar la asistencia a los ciudadanos de su localidad, reflejando en los servidores frustración y desmotivación por dar la atención necesaria a los tramites o solicitudes requeridas por los interesados.

La carencia de capacitación a sus colaboradores perjudica el servicio brindado, ya que muchos de ellos tienen deficiencias o inexperiencia en las área o divisiones que tienen a su cargo, ocasionando malos procedimientos al momento que indican las instrucciones que deben realizar los usuarios para solicitar un servicio.

La falta de interés por capacitar, motivar y brindar los recursos necesarios a sus colaboradores por parte de la institución, causa que el desempeño de sus trabajadores sea mínimo, ya que ellos sienten que a pesar de sus esfuerzos y arduo trabajo no son reconocidos, ni recompensados por la municipalidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: los resultados alcanzados reflejan que la Administración del Capital Humano se relaciona significativamente con la calidad de Atención de los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará 2020, obteniendo como coeficiente de correlación **-0.410** siendo una Correlación Moderada Negativa. Lo cual es importante resaltar, porque al mejorar el nivel de administración del Capital Humano, por consiguiente, disminuye la mala calidad de Atención.

Segunda: al procesar los datos obtenidos llegamos a la siguiente conclusión que el nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es deficiente y se relaciona Directamente y significativamente con la variable Administración del Capital Humano, el valor de la correlación promediado fue de **0.761** siendo una Correlación Positiva Alta. Lo cual se ve reflejado en la mala administración o gestión de los recursos humanos en la institución. y una correlación inversa negativa baja promediado de **-0.341** con la Variable Calidad de Atención.

Tercera: llegamos a la conclusión que el nivel de la Calidad de Atención en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es deficiente. Se relaciona Directamente y significativamente con la variable Calidad de Atención, el valor de la correlación promediado fue de **0.710** siendo una Correlación Positiva Alta. Lo cual se ve reflejado en la mala calidad de atención que brinda los colaboradores a los usuarios de esta institución, y una correlación inversa negativa baja promediado de **-0.258** con la Variable administración del Capital Humano.

Cuarta: Y finalmente concluimos al determinar cuál es la relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020, llegando a identificar que ambas variables se relacionan inversa y significativamente con un coeficiente de correlación -0.410, siendo una correlación negativa moderada. Lo cual nos indica que si la municipalidad tiene una administración optima de su capital humano, disminuye la mala calidad de atención brindada por sus colaboradores a los usuarios. Respectivamente si la calidad de atención de sus colaboradores mejora, disminuye la mala administración del capital humano.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda que la municipalidad implemente un Plan de Gestión de Recursos Humanos y se destine un presupuesto para esta área, con el fin de mejorar e incentivar el desarrollo profesional y humano de sus colaboradores. Aplicando estrategias y técnicas para mejorar la calidad de atención brindada a sus usuarios.

Segunda: se sugiere que, para mejorar el nivel de la administración del Capital Humano, la institución debe contratar un personal exclusivamente para el área de recursos humanos, con el fin de dirigir, administrar, controlar y evaluar a sus trabajadores. Al contar con personal altamente capacitado y motivado la institución tendrá mejor desempeño y desenvolvimiento para realizar sus funciones y tareas.

Tercera: se aconseja que la institución implemente un plan de acción para mejorar el servicio al usuario, con el fin que sus colaboradores puedan identificar las necesidades, problemas y percepciones que sus pobladores sienten al recibir sus servicios, con el objetivo de corregir y mejorar la atención y servicios brindados por la institución.

Cuarta: y finalmente se propone a la institución evaluar los servicios prestados por sus colaboradores con encuestas o focus group, con el fin de recaudar las inquietudes y sugerencias de sus usuarios. Para luego aplicar la retroalimentación respectiva a sus colaboradores, de esta manera buscar lograr una óptima y equilibrada administración de capital humano, que se refleje en la satisfacción de sus usuarios al adquirir los servicios por parte de sus trabajadores.

REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y Enfermería* 8 (1): 15-18.
- Alvarado, L., Izaguirre, F. (2015). Quality of the Service in Public Mexican Universities: Perspective of Analysis From The Dimensions. *Revista Pensamiento y Gestión*, 38.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6412825>
- Alvarado, L.; Hernández, J. y Chumaceiro, A. (2010). Calidad de servicio en universidades públicas venezolanas. *Revista Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 2(4).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3991416>
- Anastacio, C., García, A., y Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Revista Científica Tzhoecoén*. Octubre -diciembre 2020. 12 (4), 436-448- ISSN:1997-873
- Angón, L., Gonzáles, M., Herrera, G., Herrera, G. (2018). Evaluación de la gestión del talento humano en las instituciones públicas gubernamentales. Congreso Internacional de Investigación de Innovación Multidisciplinario.
- Arana, K., & Vásquez, A. (2015). La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la

Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014.

Arrunategui Lavallo, S., & Bravo Tinedo, I. (2019). Calidad del servicio con actitudes para la atención de los usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cap. Fap “José Abelardo Quiñones Gonzales” Tumbes, 2015.

Arellano-Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Revista Científica, 3, 72-83.

http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6ta Ed.). Episteme.

Armijos, F., Bermúdez, I., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Revista Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170.

Barboza, P. (2018). La gestión del talento humano en el Perú-servir. Gestión Pública-Gobernabilidad y Gobernanza.

Belmonte, R., y Fernández, C. (2021). La relación entre capital intelectual humano y capacidad de innovación en el sector público. Visión de Futuro. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357966632007/>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra Ed.). Pearson Educación de Colombia Ltda.

Cáceres, J. (2014). La remuneración como derecho fundamental. A propósito de la delimitación de su contenido esencial. Boletín Informativo, Ministerio

de Economía.

http://www.trabajo.gob.pe/boletin/documentos/boletin_41/doc_boletin_41_1.pdf

Calderón, C. (2021). La gestión de remuneración y su efecto en la motivación laboral del personal cas del Gobierno Regional de Tacna, sede Hipólito Unanue, periodo 2020.

Cancela, G., Cea, M., Gallindo, L., Guido, Vanilla, G. (2010). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. Universidad Autónoma de Madrid.

Castillo, M. & Domínguez, e. t. La planeación y administración del personal en el sector público. política y administración para el desarrollo Facultad de Administración de la BUAP, 103.

Castro, K., Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 684-703.

Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2da Ed.). Uyapal.

Ceroni, M. (2018). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6.

Cuesta, S., Fleitas, T., García, V., Hernández I., Anchundía, L., y Matheus, L. (2018). *Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. Ingeniería Industrial*, 39(1), 24-35.

Cueva, E. (2020). *Gestión de los Recursos Humanos y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56533/Cueva_TEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.

Duque, E. (2005). Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus modelos de medición. *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.

Edim, M. (s.f). Reclutamiento.

Fernández, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 608-627.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446034>

Gómez Gonzales, W., Gonzales Santos, E., & Rosales Rojas, R. (2015). *Metodología de la Investigación*.

Gómez, A. (2010) *La Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial*.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (5ta Ed.) McGraw Hill Interamericana.

Herrera, D. (2020). Brecha de género y desarrollo humano en las regiones del Perú: 2005-2017. [Perú - Índice de Capital Humano 2017 | datosmacro.com \(expansion.com\)](https://datosmacro.com/expansion.com)

- Ignatova, I. (2018). *Plan de motivación laboral en la empresa CHG* [Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València].
<https://riunet.upv.es/handle/10251/97741>
- Jara, A., Asmart, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
- López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado* [trabajo de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional Universidad Nacional Agraria de la Selva.
http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, J., Gómez, M., y Molina, W. (2018). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega. *Daena: International Journal of Good Cosciente*. 13 (1), 317-327. [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf)
- López, M., y Otero, M. (2015). Gestión de Recursos Humanos. Subsistema de compensaciones. [Seminario de graduación para optar al título de licenciadas en Administración de Empresas, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México.

<http://www.librosoa.unam.mx/handle/123456789/2418>

Mondy, R. W., Noe, R. M., & Mondy, J. B. (2010). Administración de recursos humanos.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).

Montiel, K. (2015). Gestión de Recursos Humanos: Subsistema de desarrollo de recursos humanos: Capacitación y desarrollo de personal (Doctoral Dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).

Moreno, C., y Sánchez, L. (2019). Nuevo modelo para la gestión del talento humano. *Revista Científica Studdies*.

<https://www.redalyc.org/journal/5736/573668538005/>

Muñoz, M. (2017). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016 [Trabajo de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio

institucional Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%c3%b1oz_AME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial del Trabajo (2021) *Seguridad y salud en el trabajo*.

<https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Osorio, J. (2000). Principios éticos de la investigación en seres humanos y en

animales. *Medicina*, 60(2). 255-258.

Pérez, R. C. (2016). La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas: Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza. ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).

Pinedo, M. A. (2020). *Gestión del talento humano, calidad de servicio y satisfacción laboral en la empresa Wayra SAC Breña 2019* [Trabajo de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53287/Pinedo_NMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ponce Cobos, A. E., & Sánchez López, C. G. (2015). Influencia de las TICS de software libre en la calidad de las relaciones humanas (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.).

Quiroz, G., y Torres, M. (2019). Gestión del talento humano y competencias laborales en docentes de instituciones educativas públicas. *Revista Educación*, 25(2), 157-164.

Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., Hugueth, A. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176.

Reátegui, J., y Lazo, A. (2017). Diseño de un sistema meritocrático para la gestión del capital humano en la Municipalidad de Chiclayo 2015-2017.

Revista Gobierno y Gestión Pública Universidad San Martín de Porres, 4(2), 84-98.

Reyes, C., Gutiérrez, J., y Sotelo, J. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018. *INGnosis Revista de Investigación Científica, 6(1), 61-75.*

Reyes, R., y Vílchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018.* [Tesis para optar el grado de Magíster en Salud, Universidad Norbert Weiner]. Repositorio de la Universidad Norbert Weiner.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación REDVET. *Revista Electrónica de Veterinaria, 16(1), 1-14*

Romero, L., y Salcedo, M. (2018). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *Revista Científica Signos. 11(2), 99-117.*

Ruiz, C. (2020). Análisis de la competitividad de las pymes del sector agroindustrial del Ecuador en el mercado internacional [Masters thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas].

[Ranking de los países con el mejor índice de talento humano competitivo](#)

[2020 | Ekosnegocios](#)

- Santos, A. (2017). Organización del trabajo: base de la gestión del capital humano. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 1(2), 107-119.
- Sibaja, R. C. (2002). Salud y seguridad en el trabajo. Euned.
- Souto, L., & García, I. (2016). Modelo de Gestión de los Recursos Humanos con base en la teoría de los subconjuntos borrosos (Human Resource Management Model based on Fuzzy Subsets Theory). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 4(2).
- Toasa Yugcha, M. V., & DT Abril, C. (2014). " La Motivación y su incidencia en el bajo Rendimiento Laboral de los trabajadores, en la Empresa artesanal Miximfashion de la ciudad de Ambato [Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios].
- Trebilcock, A. (2012). Relaciones laborales y gestión de recursos humanos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Yalli, J. (2019) Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3170/TESIS-2019-¿POSGRADO-EMPRESARIALES_YALLI%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, M., Aldana, L. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas.

Universidad de la Sabana.

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). Estructura multidimensional de la calidad del servicio. España: Universidad de Oviedo.

Vesga, J. (2019). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Revista Científica Diversitas*.
<https://www.redalyc.org/journal/679/67963183015/>

Velasco, M. (2018). *Modelo de gestión de Talento Humano para la Empresa Pública Metropolitana de Pasajeros de Quito* [Trabajo de maestría, Universidad Tecnológica Israel]. Repositorio institucional Universidad Tecnológica Israel.
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1830/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2018-011.pdf>

Vera, A., y Blanco, B. (2018). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar Revista*, 29(74), 25-44. <https://www.redalyc.org/journal/818/81861610003/>

Yuni, J. & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*, Brujas.
<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. McGraw-Hill.

<file:///C:/Users/MPB/Downloads/208Texto%20del%20art%C3%ADculo-1025-1-10-20201013.pdf>

Zulma, N. (2016). *Diseño de un plan de reclutamiento y selección del personal orientado a los objetivos de la empresa CEI S.R.L.* [Trabajo de investigación, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés.

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/7725>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará. AUTOR: Luis Alberto Pérez Medina.							
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la Administración del Capital Humano y la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Administración del Capital Humano y la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020.	Hipótesis general La Administración del Capital Humano se relaciona significativamente con la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará 2020.	VARIABLES				
			Variable 1: Administración del Capital Humano.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Problemas específicos: Problema específico 1: ¿Cuál es el nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020?	Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Establecer cuál es el nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020.	Hipótesis específicas: Hipótesis 1: El nivel de la Administración del Capital Humano en los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es deficiente.	Planeación y reclutamiento de personal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pronóstico de necesidades de recursos humanos. ▪ Pronóstico de disponibilidad. ▪ Reclutamiento. ▪ Selección. 	1-6	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo(5) ▪ De acuerdo (4) ▪ Indiferente (3) ▪ En desacuerdo (2) ▪ Totalmente en desacuerdo (1)
			Capacitación y desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a los nuevos empleados. ▪ El proceso de capacitación. ▪ Técnicas de capacitación. ▪ Evaluación del esfuerzo de capacitación y desarrollo. 	7-11		
			Evaluación del desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión y evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel individual o de equipo. 	12-15		
Problema específico 2: ¿Cuál es el nivel de la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020?	Objetivo específico 2: Establecer cuál es el nivel de la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020.	Hipótesis 2: El nivel de la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es deficiente.	Remuneración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneración financiera directa. ▪ Remuneración financiera indirecta (beneficios). ▪ Remuneración no financiera. 	16-21		
Problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020?	Objetivo específico 3: Establecer cuál es la relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020.	Hipótesis 3: La relación que existe entre Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020 es significativa.					

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad y salud. ▪ Relaciones laborales y con los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección contra enfermedades físicas y mentales. ▪ Sindicatos laborales y negociación colectiva. ▪ Relaciones internas con los empleados. 	22-23		
					24-27		
Variable 2: Calidad de Atención.							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad en los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad al servicio. ▪ La coordinación con la prestación de servicio. ▪ El tiempo de entrega del servicio. 	1-4	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo (5) ▪ De acuerdo (4) ▪ Indiferente (3) ▪ En desacuerdo (2) ▪ Totalmente en desacuerdo (1)
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad en las relaciones humanas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto al usuario. ▪ El compromiso y lealtad con el usuario. 	5-8		
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad en las actitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La responsabilidad con el servicio. ▪ La tolerancia y aceptación de sugerencias. 	9-14		
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad en las responsabilidades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La capacidad de previsión y respuesta. ▪ La anticipación hacia las necesidades del usuario. ▪ Cumplimiento de las Responsabilidades. 	15-18		

ANEXO 2:

Matriz de operacionalización de la variable 01: *Administración del Capital Humano*.

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Planeación y reclutamiento de personal.	▪ Pronóstico de necesidades de recursos humanos.	1,2,3,4,5,6	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo (5) ▪ De acuerdo (4) ▪ Indiferente (3) ▪ En desacuerdo (2) ▪ Totalmente en desacuerdo (1)
	▪ Pronóstico de disponibilidad.			
	▪ Reclutamiento.			
	▪ Selección.			
Capacitación y desarrollo	▪ Inducción a los nuevos empleados.	7,8,9,10,11	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo (5) ▪ De acuerdo (4) ▪ Indiferente (3) ▪ En desacuerdo (2) ▪ Totalmente en desacuerdo (1)
	▪ El proceso de capacitación.			
	▪ Técnicas de capacitación.			
	▪ Evaluación del esfuerzo de capacitación y desarrollo.			
Evaluación del desempeño	▪ Revisión y evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel individual o de equipo.	12,13,14,15	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo (5) ▪ De acuerdo (4) ▪ Indiferente (3) ▪ En desacuerdo (2) ▪ Totalmente en desacuerdo (1)
	▪ Remuneración financiera directa.	16,17,18,19,20,21		
▪ Remuneración financiera indirecta (beneficios).				
▪ Remuneración no financiera.				
Seguridad y salud	▪ Protección contra enfermedades físicas y mentales.	22,23	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo (5) ▪ De acuerdo (4) ▪ Indiferente (3) ▪ En desacuerdo (2) ▪ Totalmente en desacuerdo (1)
Relaciones laborales y con los empleados	▪ Sindicatos laborales y negociación colectiva.	24,25,26,27	Ordinal	
	▪ Relaciones internas con los empleados.			

Nota. Elaboración propia (2021).

ANEXO 3:

Matriz de operacionalización de la variable 02: *Calidad de Atención*.

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Calidad en los servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad al servicio. ▪ La coordinación con la prestación de servicio. ▪ El tiempo de entrega del servicio. 	1,2,3,4		
Calidad en las relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto al usuario. ▪ El compromiso y lealtad con el usuario. 	5,6,7,8		
Calidad en las actitudes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La responsabilidad con el servicio. ▪ La tolerancia y aceptación de sugerencias. 	9,10,11,12,13,14	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo (5) ▪ De acuerdo (4) ▪ Indiferente (3) ▪ En desacuerdo (2) ▪ Totalmente en desacuerdo (1)
Calidad en las responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La capacidad de previsión y respuesta. ▪ La anticipación hacia las necesidades del usuario. ▪ Cumplimiento de las Responsabilidades. 	15,16,17,18		

Nota. *Elaboración propia (2021).*

ANEXO 4

CUESTIONARIO 1: MIDE LA VARIABLE ADMINISTRACION DEL CAPITAL HUMANO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Luis Alberto Pérez Medina, con Nro. DNI. 47015023, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Administración del Capital Humano.

Escala Auto valorativa

- Totalmente de acuerdo (TdA) = 5
- De acuerdo (DA) = 4
- Indiferente (I) = 3
- En desacuerdo (ED) = 2
- Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TeD	ED	I	DA	TdA
DIMENSIÓN 1: Planeación y reclutamiento de personal.					
1) ¿Se hace un pronóstico del número de trabajadores que se necesita para lograr las metas de la institución?					
2) ¿Se hace un pronóstico en los puestos laborales para identificar las competencias y habilidades que se necesita en los trabajadores a reclutar para la institución?					
3) ¿Se hace un pronóstico del número de trabajadores y vacantes con los que se dispone?					
4) ¿En la institución se recluta colaboradores de acuerdo a las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?					
5) ¿En la institución entrevistan a los candidatos para la selección según las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?					
6) ¿En la institución aplican cuestionarios a los candidatos para la selección según las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?					
DIMENSIÓN 2: Capacitación y desarrollo.					
7) ¿En la institución aplican o se da una inducción a los nuevos empleados?					
8) ¿En la institución se incentiva la capacitación?					
9) ¿En la institución se capacita a los empleados?					
10) ¿En la institución se evalúa el esfuerzo y desarrollo de competencias?					

11) ¿La institución cuenta con un plan para el desarrollo de competencias en sus empleados?					
DIMENSIÓN 3: Evaluación del desempeño.					
12) ¿La institución tiene un plan de evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel individual?					
13) ¿La institución tiene un plan de evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel de equipo?					
14) ¿La institución evalúa el cumplimiento de las tareas a nivel individual?					
15) ¿La institución evalúa el cumplimiento de las tareas a nivel de equipo?					
DIMENSIÓN 4: Remuneración.					
16) ¿La institución tiene un plan de remuneración de acuerdo a las tareas y responsabilidades de cada puesto laboral?					
17) ¿La institución otorga una remuneración adecuada de acuerdo a las tareas y responsabilidades de cada puesto laboral?					
18) ¿La institución cumple con las gratificaciones que les corresponde a sus colaboradores de acuerdo a ley?					
19) ¿La institución cumple con el pago de CTS que les corresponde a sus colaboradores de acuerdo a ley?					
20) ¿La institución tiene incentivos para reconocimiento de sus colaboradores?					
21) ¿La institución otorga incentivos para reconocimiento de sus colaboradores?					
DIMENSIÓN 5: Seguridad y salud.					
22) ¿La institución otorga seguro en ESSalud a sus colaboradores?					
23) ¿La institución verifica que los puestos laborales permitan a sus colaboradores realizar sus actividades sin riesgos contra su salud?					
DIMENSIÓN 6: Relaciones laborales y con los empleados.					
24) ¿La institución respeta el derecho de sindicalización de sus colaboradores?					
25) ¿La institución respeta el derecho de negociación de sus colaboradores?					
26) ¿La institución fortalece las relaciones entre sus colaboradores?					
27) ¿La institución respeta y fortalece las relaciones entre los directivos y sus colaboradores?					

Muchas gracias

ANEXO 5

CUESTIONARIO 2: MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Luis Alberto Pérez Medina, con Nro. DNI. 47015023, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará,2020”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Calidad de Atención.

Escala Auto valorativa

- Totalmente de acuerdo (TdA) = 5
- De acuerdo (DA) = 4
- Indiferente (I) = 3
- En desacuerdo (ED) = 2
- Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. CALIDAD DE ATENCIÓN	TeD	ED	I	DA	TdA
DIMENSIÓN 1: Calidad en el servicio.					
1) ¿Se otorga un acceso inmediato al servicio solicitado por el colaborador?					
2) ¿Se otorga un acceso inmediato al servicio solicitado por el usuario?					
3) ¿Se da una respuesta oportuna a los trámites solicitados por el personal?					
4) ¿Se da una respuesta oportuna a los trámites solicitados por el usuario?					
DIMENSIÓN 2: Calidad de las relaciones humanas.					
5) ¿Se da un trato justo al colaborador que acude a realizar sus solicitudes?					
6) ¿Se da un trato justo a los usuarios que acuden a realizar sus solicitudes?					
7) ¿Se demuestra compromiso a las solicitudes de los colaboradores?					
8) ¿Se demuestra compromiso a las solicitudes de los usuarios?					
DIMENSIÓN 3: Calidad en las actitudes.					
9) ¿Se cumple con las solicitudes de los usuarios?					
10) ¿Se cumple con las solicitudes de los colaboradores?					

11) ¿Se trata con amabilidad a los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?					
12) ¿Se trata con amabilidad a los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?					
13) ¿Se aceptan sugerencias de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?					
14) ¿Se aceptan sugerencias de los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?					
DIMENSIÓN 4: La calidad en la Responsabilidad.					
15) ¿Se anticipa a las necesidades de los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?					
16) ¿Se anticipa a las necesidades de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?					
17) ¿Se busca una forma para cumplir con las necesidades de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?					
18) ¿Se busca una forma para cumplir con las necesidades de los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?					

Muchas gracias

ANEXO 6



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 21 de octubre de 2021

Carta P. 623-2021-UCV-EPG-SP

SR
ROMULO FLUMENCIO VARGAS MAS
ALCALDE
Municipalidad Provincial de Bongará

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PEREZ MEDINA, LUIS ALBERTO**; identificado(a) con DNI/CE N° 47015023 y código de matrícula N° 7002529658; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

"Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará 2020"

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 7



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BONGARÁ "Unidos lograremos más"



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Jumbilla, 30 de Noviembre de 2021

CARTA N° 147 - 2021-MPB/GM.

ING. LUIS ALBERTO PÉREZ MEDINA
DNI N° 47015023
Presente.-

REFERENCIA: Carta P. 623-2021-UCV-EPG-SP, de fecha 21.10.2021

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a su vez, conforme al documento de la referencia, comunicarle la **AUTORIZACIÓN**, a fin de que pueda obtener información para el desarrollo y aplicación de su trabajo de investigación denominada "Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará 2020", conforme a lo solicitado, para los fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia esta oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente

C.c
Archivo.



Ing. Oscar Alberto Casero Hidalgo
GERENTE MUNICIPAL
I.C.A.P. 1006

ANEXO 8

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BONGARÁ, 2020”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación y Reclutamiento de Personal.							
1	¿Se hace un pronóstico del número de trabajadores que se necesita para lograr las metas de la institución?	X		X		X		
2	¿Se hace un pronóstico en los puestos laborales para identificar las competencias y habilidades que se necesita en los trabajadores a reclutar para la institución?	X		X		X		
3	¿Se hace un pronóstico del número de trabajadores y vacantes con los que se dispone?	X		X		X		
4	¿En la institución se recluta colaboradores de acuerdo a las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?	X		X		X		
5	¿En la institución entrevistan a los candidatos para la selección según las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?	X		X		X		
6	¿En la institución aplican cuestionarios a los candidatos para la selección según las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacitación y Desarrollo.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la institución aplican o se da una inducción a los nuevos empleados?	X		X		X		
8	¿En la institución se incentiva la capacitación?	X		X		X		
9	¿En la institución se capacita a los empleados?	X		X		X		
10	¿En la institución se evalúa el esfuerzo y desarrollo de competencias?	X		X		X		
11	¿La institución cuenta con un plan para el desarrollo de competencias en sus empleados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del Desempeño.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La institución tiene un plan de evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel individual?	X		X		X		
13	¿La institución tiene un plan de evaluación del cumplimiento	X		X		X		

	de las tareas a nivel de equipo?						
14	¿La institución evalúa el cumplimiento de las tareas a nivel individual?	X		X		X	
15	¿La institución evalúa el cumplimiento de las tareas a nivel de equipo?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Remuneración.						
16	¿La institución tiene un plan de remuneración de acuerdo a las tareas y responsabilidades de cada puesto laboral?	X		X		X	
17	¿La institución otorga una remuneración adecuada de acuerdo a las tareas y responsabilidades de cada puesto laboral?	X		X		X	
18	¿La institución cumple con las gratificaciones que les corresponde a sus colaboradores de acuerdo a ley?	X		X		X	
19	¿La institución cumple con el pago de CTS que les corresponde a sus colaboradores de acuerdo a ley?	X		X		X	
20	¿La institución tiene incentivos para reconocimiento de sus colaboradores?	X		X		X	
21	¿La institución otorga incentivos para reconocimiento de sus colaboradores?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Seguridad y Salud.						
22	¿La institución otorga seguro en ESSalud a sus colaboradores?	X		X		X	
23	¿La institución verifica que los puestos laborales permitan a sus colaboradores realizar sus actividades sin riesgos contra su salud?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Relaciones Laborales y con los Empleados.						
24	¿La institución respeta el derecho de sindicalización de sus colaboradores?	X		X		X	
25	¿La institución respeta el derecho de negociación de sus colaboradores?	X		X		X	
26	¿La institución fortalece las relaciones entre sus colaboradores?	X		X		X	
27	¿La institución respeta y fortalece las relaciones entre los directivos y sus colaboradores?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. JHONY EYSTEN VALLES GONZALES.. **DNI:** 46657118

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Lambayeque, 15 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante



ANEXO 9

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BONGARÁ, 2020”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad en el servicio.							
1	¿Se otorga un acceso inmediato al servicio solicitado por el colaborador?	X		X		X		
2	¿Se otorga un acceso inmediato al servicio solicitado por el usuario?	X		X		X		
3	¿Se da una respuesta oportuna a los trámites solicitados por el personal?	X		X		X		
4	¿Se da una respuesta oportuna a los trámites solicitados por el usuario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad de las relaciones humanas.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se da un trato justo al colaborador que acude a realizar sus solicitudes?	X		X		X		
6	¿Se da un trato justo a los usuarios que acuden a realizar sus solicitudes?	X		X		X		
7	¿Se demuestra compromiso a las solicitudes de los colaboradores?	X		X		X		
8	¿Se demuestra compromiso a las solicitudes de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad en las actitudes.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se cumple con las solicitudes de los usuarios?	X		X		X		
10	¿Se cumple con las solicitudes de los colaboradores?	X		X		X		
11	¿Se trata con amabilidad a los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X		
12	¿Se trata con amabilidad a los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X		
13	¿Se aceptan sugerencias de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X		
14	¿Se aceptan sugerencias de los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: La calidad en la Responsabilidad.							
15	¿Se anticipa a las necesidades de los colaboradores que	X		X		X		

	acuden a presentar sus solicitudes?						
16	¿Se anticipa a las necesidades de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X	
17	¿Se busca una forma para cumplir con las necesidades de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X	
18	¿Se busca una forma para cumplir con las necesidades de los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. JHONY EYSTEN VALLES GONZALES **DNI:** 46657118

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Lambayeque, 15 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....

Firma del Experto Informante



ANEXO 10

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BONGARÁ, 2020”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación y Reclutamiento de Personal.							
1	¿Se hace un pronóstico del número de trabajadores que se necesita para lograr las metas de la institución?	X		X		X		
2	¿Se hace un pronóstico en los puestos laborales para identificar las competencias y habilidades que se necesita en los trabajadores a reclutar para la institución?	X		X		X		
3	¿Se hace un pronóstico del número de trabajadores y vacantes con los que se dispone?	X		X		X		
4	¿En la institución se recluta colaboradores de acuerdo a las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?	X		X		X		
5	¿En la institución entrevistan a los candidatos para la selección según las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?	X		X		X		
6	¿En la institución aplican cuestionarios a los candidatos para la selección según las competencias y habilidades que requiere cada puesto laboral?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacitación y Desarrollo.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la institución aplican o se da una inducción a los nuevos empleados?	X		X		X		
8	¿En la institución se incentiva la capacitación?	X		X		X		
9	¿En la institución se capacita a los empleados?	X		X		X		
10	¿En la institución se evalúa el esfuerzo y desarrollo de competencias?	X		X		X		
11	¿La institución cuenta con un plan para el desarrollo de competencias en sus empleados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del Desempeño.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La institución tiene un plan de evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel individual?	X		X		X		
13	¿La institución tiene un plan de evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel de equipo?	X		X		X		

14	¿La institución evalúa el cumplimiento de las tareas a nivel individual?	X		X		X		
15	¿La institución evalúa el cumplimiento de las tareas a nivel de equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Remuneración.								
16	¿La institución tiene un plan de remuneración de acuerdo a las tareas y responsabilidades de cada puesto laboral?	X		X		X		
17	¿La institución otorga una remuneración adecuada de acuerdo a las tareas y responsabilidades de cada puesto laboral?	X		X		X		
18	¿La institución cumple con las gratificaciones que les corresponde a sus colaboradores de acuerdo a ley?	X		X		X		
19	¿La institución cumple con el pago de CTS que les corresponde a sus colaboradores de acuerdo a ley?	X		X		X		
20	¿La institución tiene incentivos para reconocimiento de sus colaboradores?	X		X		X		
21	¿La institución otorga incentivos para reconocimiento de sus colaboradores?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Seguridad y Salud.								
22	¿La institución otorga seguro en ESSalud a sus colaboradores?	X		X		X		
23	¿La institución verifica que los puestos laborales permitan a sus colaboradores realizar sus actividades sin riesgos contra su salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Relaciones Laborales y con los Empleados.								
24	¿La institución respeta el derecho de sindicalización de sus colaboradores?	X		X		X		
25	¿La institución respeta el derecho de negociación de sus colaboradores?	X		X		X		
26	¿La institución fortalece las relaciones entre sus colaboradores?	X		X		X		
27	¿La institución respeta y fortalece las relaciones entre los directivos y sus colaboradores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. PEREZ DE OLIVARI ALINA MAGALI **DNI:**33587290

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCATIVA

Lambayeque, 15 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Alina Pérez de Olivari
CPPs. N° 290624

Firma del Experto Informante

ANEXO 11

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BONGARÁ, 2020”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad en el servicio.							
1	¿Se otorga un acceso inmediato al servicio solicitado por el colaborador?	X		X		X		
2	¿Se otorga un acceso inmediato al servicio solicitado por el usuario?	X		X		X		
3	¿Se da una respuesta oportuna a los trámites solicitados por el personal?	X		X		X		
4	¿Se da una respuesta oportuna a los trámites solicitados por el usuario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad de las relaciones humanas.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se da un trato justo al colaborador que acude a realizar sus solicitudes?	X		X		X		
6	¿Se da un trato justo a los usuarios que acuden a realizar sus solicitudes?	X		X		X		
7	¿Se demuestra compromiso a las solicitudes de los colaboradores?	X		X		X		
8	¿Se demuestra compromiso a las solicitudes de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad en las actitudes.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se cumple con las solicitudes de los usuarios?	X		X		X		
10	¿Se cumple con las solicitudes de los colaboradores?	X		X		X		
11	¿Se trata con amabilidad a los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X		
12	¿Se trata con amabilidad a los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X		
13	¿Se aceptan sugerencias de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X		
14	¿Se aceptan sugerencias de los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: La calidad en la Responsabilidad.							
15	¿Se anticipa a las necesidades de los colaboradores que	X		X		X		

	acuden a presentar sus solicitudes?						
16	¿Se anticipa a las necesidades de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X	
17	¿Se busca una forma para cumplir con las necesidades de los usuarios que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X	
18	¿Se busca una forma para cumplir con las necesidades de los colaboradores que acuden a presentar sus solicitudes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. PEREZ DE OLIVARI ALINA MAGALI **DNI:**33587290

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCATIVA

Lambayeque, 15 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Alina Pérez de Olivari
CPPS. N° 290624

Firma del Experto Informante

ANEXO 12

VARIABLE : ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

ENCUESTADOS	ITEMS																										SUMA	
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	SUMA
E1	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	49
E2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	59
E3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	95
E4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	95
E5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	95
E6	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	76
E7	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	81
E8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	86
E9	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	85
E10	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	5	5	4	3	3	4	4	89
E11	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	2	2	4	4	78
E12	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	1	1	5	4	2	2	4	4	80
E13	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	80
E14	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	80
E15	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	46
E16	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	51
E17	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	56
E18	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	53	
E19	2	2	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	53
E20	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	47
E21	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	49
E22	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	55
E23	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	53
E24	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	51
E25	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	56
E26	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	53
E27	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	54
E28	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	53
E29	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	53
E30	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	55
VARIANZA	0.599	0.616	0.731	0.489	0.672	0.437	0.461	0.921	0.654	0.654	0.585	0.368	0.717	0.493	0.806	0.424	1.151	3.454	3.444	0.328	0.713	3.972	1.628	0.506	0.547	1.197	0.921	
SUMATORIA DE VARIANZAS	27.485																											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	286.257																											

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K	NÚMERO DE ÍTEMS	27
ΣSi²	SUMATORIA DE VARIANZAS DE LOS ÍTEMS	27.485
ST²	VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	286.257
α	COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH	0.938753486

ANEXO 13

VARIABLE : CALIDAD DE ATENCIÓN

ENCUESTADOS	ITEMS																		SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
E1	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	61
E2	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	52
E3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	51
E4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	61
E5	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	51
E6	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	54
E7	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	50
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
E9	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	60
E10	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	61
E11	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	64
E12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	45
E13	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	49
E14	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	54
E15	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	50
E16	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	42
E17	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	63
E18	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	63
E19	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
E20	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	64
E21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	71
E22	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	63
E23	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	80
E24	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	65
E25	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	69
E26	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	60
E27	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	73
E28	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	65
E29	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	4	4	1	1	3	4	2	41
E30	1	4	3	1	1	4	1	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	1	47
VARIANZA	1.114	0.562	0.737	0.800	0.852	0.713	0.892	0.461	0.510	0.764	0.892	0.447	0.395	0.478	0.809	0.438	0.533	0.585	
SUMATORIA DE VARIANZA	11.983																		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	94.190																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K	NÚMERO DE ÍTEMS		27
ΣSi²	SUMATORIA DE VARIANZAS DE LOS ÍTEMS		11.983
ST²	VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS		94.190
α	COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH		0.906349005