



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y atención al usuario en la unidad de
gestión educativa local en la región de Ucayali

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vela Romero, Rommy Sendy (orcid.org/0000-0003-3503-3323)

ASESOR:

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert (orcid.org/0000-0001-6377-0203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mis hijos Marcelo Adrián, Chelssy Nayeli e Irwin Gael; deseando que en un futuro sea un aporte positivo en su formación académica.

Agradecimiento

A Dios, por darme fortaleza; y a mis padres, con ellos ha sido posible culminar con la investigación planteada, que espero contribuya a mejorar la eficiencia en la atención de los administrados en las entidades públicas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS SERRANO SHELBY HUBERT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL EN LA REGION UCAYALI", cuyo autor es VELA ROMERO ROMMY SENDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS SERRANO SHELBY HUBERT DNI: 42711920 ORCID: 0000-0001-6377-0203	Firmado electrónicamente por: SHRAMOSS el 19- 08-2022 20:17:20

Código documento Trilce: TRI - 0418218





**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELA ROMERO ROMMY SENDY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL EN LA REGION UCAYALI", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROMMY SENDY VELA ROMERO DNI: 40277481 ORCID: 0000-0003-3503-3323	Firmado electrónicamente por: RVELARO79 el 17-08- 2022 12:54:21

Código documento Trilce: TRI - 0418219

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de variable gestión de recursos humanos y dimensiones	17
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable atención al usuario y sus dimensiones	18
Tabla 3 Prueba de correlación – hipótesis general	19
Tabla 4 Prueba de correlación - hipótesis específica 1	20
Tabla 5 Prueba de correlación - hipótesis específica 2	21
Tabla 6 Prueba de correlación - hipótesis específica 3	22

Resumen

Se tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en la región de Ucayali. El estudio de tipo no experimental descriptivo, diseño correlacional, población de 131 colaboradores y muestra de 98 colaboradores de una institución pública. Se realizó la confiabilidad y validez al instrumento elegido, la variable gestión de recursos humanos tiene 16 ítems, y la variable atención al usuario 18 ítems, arrojando resultados confiables en la investigación. Se logró determinar que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en una UGEL en la región Ucayali. La conclusión general aceptó la hipótesis de la investigación. Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en una UGEL en la región de Ucayali, con un valor Rho = 0.869.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, atención al usuario, comunicación, trabajo en equipo, empatía

Abstract

The objective was to determine the relationship between human resource management and user service in a Local Educational Management Unit (UGEL) in the Ucayali region. The non-experimental descriptive study, correlational design, population of 131 collaborators and sample of 98 collaborators from a public institution. The reliability and validity of the chosen instrument was carried out, the human resources management variable has 16 items, and the user service variable has 18 items, yielding reliable results in the research. It was determined that there is a significant relationship between human resource management and user service in an UGEL in the Ucayali region. The general conclusion supported the research hypothesis. There is a significant relationship between human resource management and user service in an UGEL in the Ucayali region, with a Rho value = 0.869.

Keywords: Human resources management, user service, communication, teamwork, empathy

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo se están realizando importantes esfuerzos para optimizar la gestión del sector público, desarrollando una serie de reformas que en algunos países no han dado los resultados esperados, ya que algunos deben modificar su estrategia y objetivos, para construir una administración pública.

Los desafíos que significan la globalización y la tecnología, plantean que las organizaciones y los responsables de la gestión de los recursos humanos deben situarse en el marco de que incluyen y realizan una amplia gama de esfuerzos y tareas tales como: actualizar y ampliar la formación de sus empleados; usar tecnología; aumentar la productividad de todos los medios de producción, principalmente el factor humano; expandir el uso de las comunicaciones para promover información oportuna y actualizada; intercambiar experiencias y conocimientos con diferentes instituciones.

La globalización y la sociedad socialista, la administración del personal ha ganado gran relevancia, que cuando las organizaciones se desempeñaban en el contexto interno; esto requiere que la administración del personal piense y actúe con una psicología abierta y amplia, sin restricciones. El tercer milenio se viene con muchos desafíos y complejidades, originadas por las demandas de las organizaciones, para poder garantizar que la calidad de vida esté afianzada por la productividad y competitividad de las entidades; y la gestión de los factores humanos no puede estar en desventaja de estas situaciones y procedimientos.

Según el informe de Randstad sobre tendencias, publicaciones y salarios de recursos humanos, Randstad (2016) los tres desafíos más importantes se identifican en el campo de los recursos humanos que son incrementar el rendimiento y la productividad (71%) mantener a los trabajadores más eficientes (62%) y evitar que los colaboradores talentosos se vayan a otras organizaciones (45%). Durante la década de 1970, el Estado fue protagonista del proceso de desarrollo, aprovechando mejor sus recursos encaminándoles a una mayor eficiencia técnica e introduciendo reformas importantes en programación presupuestaria, luego en la década de 1980, el foco estuvo en cambiar la gestión administrativa, de lo tradicional a lo más moderno, lejos del departamentalismo y

hacia el trabajo en equipo, y desde la década del 2000 la idea del concepto de un Estado con responsabilidades recién consolidadas, asumiendo un rol relacional, como un agente más del desarrollo económico y productivo.

La falta de acciones estatales en los aspectos socio económicos y legales, así como el desarrollo de la burocracia y el gasto público ineficiente, causa la incomodidad y la reacción de la población, pudiendo ocasionar situaciones críticas que pueden alterar el orden público e interno; debido a que el Estado no proporciona servicios públicos básicos, la gestión pública no puede predecir o resolver este tipo de problema, el gobierno se ha visto obligado a pensar en una reforma para implementar una gestión más efectiva con las necesidades y los requisitos establecidos por el nuevo orden económico.

Se busca identificar la relación de las variables para determinar si se están tomando en cuenta las necesidades y propuestas de los usuarios como agentes de cambio interno dentro de la UGEL, ya que las unidades de gestión educativa carecen de administración adecuada de recursos humanos debido a la falta de organización o sistematización ideal sobre las acciones que los directores quieren aplicar dentro de las instituciones educativas y de su propia organización.

El servicio al usuario depende de un conjunto de iniciativas positivas que la gestión del talento humano impulsa para mejorar tanto la formación profesional como el crecimiento personal de los individuos en la organización. Esto es especialmente efectivo cuando está sólidamente enfocado en beneficiar a los docentes en el aula (García y Gálvez, 2016). Para lograr una atención adecuada al usuario, es esencial que la organización gestione diversos factores que contribuyen al desarrollo personal y profesional de los docentes en la institución educativa, guiándose por principios de empatía, unidad y un fortalecimiento integral del contexto educativo, acorde con los ideales de una nueva escuela (Duarte, 2018).

Es fundamental que el servicio al usuario implemente una serie de estrategias destinadas a mejorar tanto el desarrollo profesional como el crecimiento individual y colectivo de los docentes en el aula. Esto se logra al fomentar la comprensión, la empatía y el progreso constante en el entorno del centro educativo. Es crucial que la gestión del talento humano se alinee con las ideas de los docentes,

quienes, en conjunto con los directivos, trabajarán para alcanzar consensos que promuevan la equidad en derechos y condiciones entre todos los miembros de la comunidad educativa (Rosales, 2016).

Una gestión eficaz de los recursos humanos puede lograr una integración óptima que facilite la obtención de consensos y posturas favorables para la proyección de la imagen institucional que tanto directivos como docentes buscan establecer dentro de la institución educativa, así como en la unidad ejecutora que la rodea. Todo esto, enmarcado en estándares de calidad docente que promuevan acciones beneficiosas tanto para los estudiantes como para los propios maestros en el aula.

La gestión de recursos humanos debe priorizar el bienestar integral de los docentes en las instituciones educativas, con el fin de garantizar un servicio educativo moderno y eficiente que sea beneficioso para la sociedad. Es fundamental que este esfuerzo se desarrolle en un ambiente positivo, que apoye las decisiones de los directivos del centro educativo y que valore las ideas, recursos y necesidades, tanto individuales como colectivas, que los docentes expresen en su entorno laboral.

Es fundamental señalar que la calidad del servicio al usuario está directamente relacionada con cómo se gestiona el recurso humano en las instituciones educativas en todo el mundo. Esta gestión afecta de manera considerable las características personales y profesionales de los individuos, fortaleciendo su desarrollo y su capacidad de contribuir efectivamente en diversos momentos dentro de la comunidad educativa (Ñaupas, 2014).

El servicio al usuario depende en gran medida de una adecuada gestión del talento humano, la cual debe implementar soluciones efectivas para abordar los desafíos que enfrenten los docentes, ya sea a nivel individual o colectivo, dentro de la institución. Este enfoque busca fomentar actitudes positivas en el aula. Es crucial que los docentes reconozcan tanto sus fortalezas como sus áreas de mejora para poder determinar las acciones necesarias que permitan optimizar la atención al usuario. Este proceso se basa en la profesionalización de los profesores, teniendo en cuenta las habilidades y dificultades que puedan experimentar tanto en su vida

personal como profesional (Osorio, 2016).

Los educadores deben ser transparentes y reconocer sus debilidades para promover un verdadero desarrollo de sus habilidades dentro de la institución educativa. Esto es crucial para asegurar una respuesta efectiva de la gestión del talento humano en beneficio de los centros educativos. Aunque tradicionalmente se considera que los docentes son los principales responsables de ofrecer una educación de calidad y afectuosa a los estudiantes, esta visión debe ampliarse. No solo los docentes, sino también los representantes deben ser considerados actores clave en el proceso de aprendizaje. En este contexto, el rol del docente es crucial al proporcionar una orientación estratégica que fomente el aprendizaje en un entorno activo y productivo (Paz et al., 2014).

La responsabilidad de proporcionar una educación de calidad no debe recaer solo en los docentes; los directivos también juegan un papel crucial al gestionar el talento humano para motivar y coordinar eficazmente las actividades según las necesidades de los estudiantes. Las situaciones dentro de la institución a menudo reflejan las diferencias entre los docentes y los directivos, y la satisfacción del personal depende en gran medida de esta gestión. Una adecuada gestión del talento humano es esencial para mejorar el rendimiento laboral y satisfacer las demandas de la comunidad educativa (Soto, 2017; Cantón y Téllez, 2016).

La administración de recursos humanos debe adaptarse a las necesidades de los docentes de la institución, creando un entorno escolar que responda a las necesidades específicas de la UGEL en la región de Ucayali. La gestión educativa en la Unidad Ejecutora sigue los estándares establecidos por el Ministerio de Educación y la Dirección Regional de Educación de Ucayali. Esto incluye la supervisión de recursos humanos, los servicios pedagógicos y la administración en una variedad de niveles y formas de educación. Se han realizado selecciones estrictas de empleados para garantizar la calidad de los servicios administrativos. Se evaluaron sus conocimientos, habilidades tecnológicas y capacidad para trabajar bajo presión.

Sin embargo, con las acciones realizadas, permite observar diversas características funcionales y durante la verificación del registro de fallas se

determinará la incomodidad del usuario, reflejará la tediosa forma de espera para ser atendido, llevando al conocimiento tradicional, donde los trámites se realizan mediante turnos y en forma personal, lo que conlleva a una gran demanda y aglomeración para buscar atención sobre sus solicitudes.

Por esta razón, es necesario profundizar el conocimiento existente sobre la modernización de la gestión pública para presentar una serie de ciertas estrategias de gestión y mostrar algunas alternativas para resolver gradualmente la gestión de estos recursos en la entidad.

Se planteó la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la UGEL en la región de Ucayali? Para los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la admisión de personas y atención al usuario? ¿Cuál es la relación entre la aplicación de personas y atención al usuario? ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de personas y atención al usuario?

El estudio tuvo justificación práctica, permitió comprender los problemas de las Unidades Ejecutoras Educativas Descentralizadas en la Región Ucayali y subrayó la importancia de las políticas de gestión del talento humano para mejorar la competitividad y empleabilidad en las instituciones educativas (Mejía, 2013). Justificación teórica, la investigación analizó cómo la gestión de recursos humanos influía en la atención a docentes y directivos, proporcionando una base teórica para implementar cambios que beneficiaran a la comunidad educativa. Se utilizó el Modelo de Werther y Davies para guiar la administración de personas y recursos humanos (Turmero, 2016). Justificación metodológica, se empleó un enfoque hipotético-deductivo para examinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la atención a docentes, basado en autores comprometidos con temas similares y en la evaluación de la administración educativa. Esto permitió descomponer y evaluar los aspectos clave del estudio para obtener conclusiones significativas (Sánchez, 2019).

Se estableció como objetivo general: determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la UGEL en la Región del Ucayali. Siendo los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la admisión de

personas y atención al usuario. b) Determinar la relación entre la aplicación de personas y atención al usuario. c) Determinar la relación entre el desarrollo de personas y atención al usuario.

Por tanto, se planteó como hipótesis general: la gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la atención al usuario en una UGEL en la Región Ucayali. Para las específicas: a) La admisión de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario. b) La aplicación de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario. c) El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales se tuvo a, Calderón (2019) en España, propuso un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la satisfacción laboral. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, evaluó a 20 trabajadores y encontró que la gestión de recursos humanos, es deficiente. Los resultados mostraron que el 50% de los empleados no siente reconocimiento, el 45% carece de motivación, y el 40% tiene un nivel de satisfacción regular, con escasas oportunidades de ascenso. Concluyeron la empresa debe enfocarse en aumentar los sueldos, mejorar las condiciones laborales, y reconocer el trabajo de los empleados.

Bino (2018) investigó la correlación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y su atención al cliente en un restaurante con 135 empleados. Los resultados revelaron que el 50% de los trabajadores tenía un nivel regular de inteligencia emocional, mientras que el 28.9% se encontraba en un nivel deficiente. En cuanto a la atención al cliente, el 65.4% mostró un nivel regular. A pesar de estos hallazgos, se concluyó que la atención al cliente era buena y que los trabajadores mantenían un equilibrio emocional estable, proporcionando un servicio adecuado.

Tenorio (2018) se propuso actualizar el proceso de aplicación de instrumentos de evaluación. La investigación, de carácter descriptivo, se centró en una muestra específica y proporcionada. Los resultados mostraron un 57.9% en motivación laboral, un 55.3% en trabajo en equipo, y un 52.6% en liderazgo. En cuanto al clima institucional, el 55.3% de los docentes se distribuyó dentro de rangos habituales. Se concluyó que el modelo actual de evaluación se enfoca en aspectos pedagógicos y en la planificación educativa, cumpliendo con las normativas de la institución. Sin embargo, se identificó la necesidad de mayor motivación y comunicación entre los docentes y los coordinadores de área dentro de los procesos de evaluación.

Cifuentes (2017) En Ecuador, diseñó un modelo de gestión para mejorar la atención al usuario en el área de tesorería en una municipalidad. El estudio, de diseño no experimental, descriptivo, evaluó una población de 373 sectores urbanos

y rurales, junto con los funcionarios. Los resultados revelaron que el 28% de los encuestados afirmó que siempre se realiza un diagnóstico institucional, el 36% indicó que pocas veces, y el 28% no tenía conocimiento de que se realizara. Se concluyó los funcionarios del área de tesorería no satisfacen adecuadamente a los usuarios debido a una falta de comunicación interna. Además, el servicio es deficiente por la ausencia de control en el área, falta de capacitación continua y la inexistencia de evaluaciones de rendimiento laboral.

Urquía (2017) realizó un estudio con el objetivo de examinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, bajo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional. Para la selección de la muestra, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, garantizando que cada individuo en la población tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado. Los resultados arrojaron un $Rho = 0.978$ y p de 0.000. Concluyeron, se proporciona evidencia sólida sobre la relación positiva y significativa entre las variables analizadas.

En antecedentes nacionales: Briones (2020) realizó un estudio en Ecuador con el propósito de analizar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los docentes en una escuela privada. Este estudio se enmarca dentro de una investigación cuantitativa orientada un nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 37 docentes de la institución. Los resultados revelaron un $Rho = 0.719$, (sig.) de 0.000. En conclusión, se estableció que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Sánchez (2019) investigó en Huancayo la relación entre la calidad del servicio y la atención al usuario en una empresa de telefonía. Utilizó una metodología de diseño no experimental, transversal, y correlacional causal, con una población de 490 clientes y una muestra de 240. El estudio concluyó que el nivel de atención al cliente se evaluó en tres dimensiones: "Expectativas" (55.8%), "Percepción" (47.9%), y "Quejas" (50%), reflejando un nivel moderado en cada una. Los resultados indican una relación significativa las variables propuestas.

Cabana (2018) investigó la relación entre la gestión administrativa y los servicios de atención al usuario en hospitales de la Región Callao. El estudio, que incluyó a 350 trabajadores y usuarios de una población de 3,700, reveló que el 64%

de los encuestados afirmaron que la institución siempre organiza los cargos según el perfil del candidato, mientras que el 32% indicó que esto ocurre casi siempre. Solo el 4% señaló que nunca se respeta el perfil al asignar cargos. Se concluyó que mejorar la gestión administrativa aumentaría la satisfacción de los usuarios en los hospitales de la región.

Zelada (2018) se centró en evaluar cómo la manera en que se gestiona el talento humano dentro de las instituciones educativas afecta la satisfacción de los docentes, un tema relevante. El estudio empleó una metodología cuantitativa y alcance correlacional. La muestra del estudio incluyó a 300 docentes universitarios, lo que proporciona una base sólida para realizar inferencias sobre la población docente en general dentro del contexto universitario peruano. Los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de correlación de 0.336, y un valor p asociado, de 0.000, que lo que indica una correlación positiva pero moderada entre las variables. Concluyeron que, la implementación de prácticas efectivas en la gestión del talento humano, como el desarrollo profesional, la compensación justa y el apoyo institucional, puede contribuir de manera positiva a la satisfacción laboral de los docentes.

Mamani et al. (2018) investigaron la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha. la investigación, de tipo descriptivo correlacional y no experimental, abarcó a 384 usuarios de la municipalidad. los resultados mostraron que el 16% considera que el director es siempre eficiente, el 4% que casi siempre lo es, el 56% que pocas veces lo es, y el 24% que nunca lo es. Se concluyó que existe una relación entre las variables estudiadas.

Las teorías relacionadas a la variable gestión de recursos humanos, Oscco (2018) señala un cambio radical en la forma de concebir a los empleados. Lo que antes se consideraba “gestión de recursos humanos”, hoy evoluciona hacia la “gestión del talento humano”. Esta nueva perspectiva reconoce a las personas como el activo más valioso de las organizaciones, valorando su singularidad, sus capacidades y su potencial para contribuir estratégicamente al éxito empresarial.

Según Acosta (2017), Mondy (2018) y Díaz (2018) la gestión de recursos humanos es un proceso dinámico y estratégico que busca optimizar el potencial de las personas dentro de una organización. Esta gestión implica la selección, capacitación y desarrollo de empleados altamente calificados, así como su motivación para alcanzar los objetivos organizacionales. Además, se destaca la importancia de considerar las necesidades individuales de los trabajadores y de adaptar las estrategias de gestión al contexto específico de cada organización.

La teoría de gestión de recursos humanos, Chiavenato (2017) resalta la evolución constante de la gestión de recursos humanos. Los cambios no solo han afectado los aspectos prácticos de esta disciplina, sino que han transformado profundamente la manera en que concebimos y valoramos al talento humano. Según el autor, el talento humano es el activo más valioso de una organización, ya que impulsa la competitividad y el éxito a largo plazo.

Según Chiavenato (2017) la gestión de recursos humanos se divide en tres dimensiones. La “admisión de personas” se centra en el proceso de selección y búsqueda para alinear las necesidades de la organización con las ofertas de los candidatos, siendo un proceso recíproco que se evalúa mediante reclutamiento y selección. La “aplicación de personas” se basa en modelos sistemáticos que promueven adaptabilidad y flexibilidad, permitiendo a los empleados trabajar con cierta libertad para alcanzar objetivos, evaluada a través de evaluación de desempeño y recursos suficientes. Finalmente, el “desarrollo de personas” implica ofrecer formación actualizada para que los empleados mejoren su eficacia y modifiquen sus comportamientos, y se mide con indicadores de condiciones ambientales y soluciones por competencias.

Sobre las teorías relacionadas a la variable atención al usuario, los autores Sosa (2018), Acosta (2018), Louffat (2017) y Luna (2012) coinciden en es un factor clave para moldear la percepción que el cliente tiene de una empresa. A través de la interacción con el personal, el cliente forma una opinión sobre la calidad del servicio y la atención recibida, lo que a su vez influye en su satisfacción y lealtad.

Koontz y Weihrich (2013) señalaron que la calidad de servicio es la valoración de una actividad que brinda un beneficio y busca satisfacer una necesidad.

Mientras, Kotler & Keller (2012) indicaron que la atención al usuario se puede definir aun servicio libre de defectos y que esta calidad implica valor y satisfacción del cliente. Kotler y Keller (2012) proponen tres dimensiones para controlar la atención al cliente: expectativas, percepción y quejas. La dimensión “Expectativas” se mide mediante indicadores como las experiencias del usuario, las recomendaciones y la confiabilidad de la información proporcionada por la institución. “Percepción” se evalúa a través de la confianza del usuario en la institución, la rapidez en acceder a la información deseada y la capacidad del servicio para cumplir con el momento esperado por el usuario. Finalmente, “Quejas” se mide por la rapidez en la resolución de quejas y la facilidad para presentar quejas sin enfrentar justificaciones por parte de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis fue de tipo básica, según Hernández et al. (2014) se centra en descubrir principios generales o relaciones fundamentales que pueden ser útiles para desarrollos futuros. Además, siguiendo a Ñaupas (2016) el diseño correlacional resultó idóneo para esta investigación, ya que permitió cuantificar y analizar la relación existente entre las variables “gestión de recursos humanos” y “atención al usuario”. El objetivo principal fue determinar el grado en que estas variables se encuentran asociadas. Por otro lado, tal como lo definen Hernández et al. (2014) en un diseño no experimental transversal, las variables se observan en su estado natural, sin ser manipuladas por el investigador. A diferencia de los diseños experimentales, no se establecen grupos de control ni se introducen cambios deliberados en las condiciones de estudio.

La investigación estuvo basada en el enfoque cuantitativo que busca medir la magnitud de la problemática planteada, con respecto a las poblaciones quienes son ubicados según sus características de contenido, en lugar y en tiempo (Hernández et al., 2014). Mientras que, el método de investigación fue hipotético deductivo, esto se dio porque la investigación comenzó de lo general a lo específico (Ñaupas, 2016).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: “Gestión de recursos humanos”

Definición conceptual: Chiavenato (2017) sostiene que la gestión de recursos humanos es una función estratégica que abarca todas las actividades relacionadas con la fuerza laboral. Esta área busca alinear los objetivos individuales de los empleados con los objetivos generales de la organización, fomentando así la productividad y el compromiso.

Definición operacional: se operacionalizó a través de un cuestionario de 16 preguntas dirigido a los colaboradores, con el objetivo de evaluar las prácticas de admisión de personal, aplicación, y desarrollo, en el compromiso y la productividad de los empleados.

Indicadores: contempló 06 indicadores, distribuidas en las dimensiones: “Admisión de personas” definida por los indicadores reclutamiento y selección de personas. La dimensión “Aplicación de personas” con los indicadores: evaluación de desempeño y recursos suficientes. Por último, la dimensión “Desarrollo de personas” determinada por los indicadores: condiciones ambientales y soluciones por competencias.

Escala de medición: se empleó una escala de Likert de 5 puntos, con categorías que iban desde 'nunca' hasta 'siempre', para cuantificar las opiniones de los trabajadores.

Variable 2: “Atención al usuario”

Definición conceptual: según Kotler y Keller (2012), la atención al cliente implica anticiparse a las demandas de los consumidores y desarrollar soluciones que satisfagan sus expectativas futuras.

Definición operacional: se definió operacionalmente como la percepción que los clientes tienen de la calidad de la interacción con los empleados de la empresa, con el objetivo de evaluar las expectativas, percepción y quejas, con apoyo de un cuestionario de 18 preguntas.

Indicadores: contempló 09 indicadores, distribuidas en las dimensiones: “Expectativas” definida por los indicadores experiencias recomendación, información, confiabilidad. La dimensión “Percepción” con los indicadores: confianza, rapidez y servicio. Y la dimensión “Quejas” determinada por los indicadores: solución y facilidad.

Escala de medición: se empleó una escala de Likert de 5 puntos, con categorías que iban desde 'nunca' hasta 'siempre', para cuantificar las opiniones de los trabajadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Ñaupas et al. (2016) lo definen como un grupo de individuos que son motivo de una investigación. Entonces, la población estudiada se representó en los 131 trabajadores que laboran en una UGEL de la región Ucayali, personal

administrativo de regímenes laborales con permanencia, que cuentan con experiencia en el sector público.

Criterio de Inclusión: se ha seleccionado a grupos de personas que tienen la condición de nombrado bajo el Régimen Laboral N°276 y personal docente contratado bajo el régimen Ley 29944 que hacen funciones administrativas permanentes.

Criterio de Exclusión: no se han considerado, al personal con contrato administrativo determinado e indeterminado – CAS Régimen Laboral 1057, por motivos de ser servidores que prestan sus servicios por funciones en base a necesidades y presupuesto disponible, existiendo riesgo latente al momento de responder el cuestionario, ya que no muestran en algunos, la identidad y vocación al servicio de la administración pública.

3.3.2 Muestra

La representatividad de la muestra es crucial para la fiabilidad de las conclusiones, ya que permite que los resultados obtenidos sean aplicables a la totalidad de la población estudiada (Ñaupas et al., 2016). En este caso, la muestra de 98 colaboradores fue suficiente para realizar análisis estadísticos y llegar a conclusiones con un nivel de confianza adecuado.

3.3.3 Muestreo

La representatividad de la muestra es esencial para la validez externa del estudio, ya que permite extrapolar los hallazgos obtenidos a la totalidad de la población estudiada (Hernández et al., 2010). Por otra parte, evaluar a cada servidor como una unidad de análisis permite identificar patrones y relaciones que podrían perderse en un análisis más agregado, proporcionando así una visión más clara y específica de las dinámicas internas de la entidad (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La investigación utilizó la encuesta, una técnica de investigación descriptiva (no experimental) que permite recoger información e interactuar con las personas sin alterar el entorno o el fenómeno estudiado. Se realizaron preguntas

normalizadas a una muestra representativa de trabajadores de una UGEL en Ucayali para obtener datos sobre opiniones, ideas y características específicas. Según Arias (2012), la encuesta es un método que proporciona información sobre un tema particular a partir de un grupo de participantes.

Instrumento

Con el objetivo de obtener información detallada sobre las variables de gestión de recursos humanos y atención al usuario, se optó por utilizar un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Siguiendo la definición de Zapata (2005), este instrumento permitió recopilar información cuantitativa a través de preguntas diseñadas para medir indicadores específicos relacionados con cada una de las dimensiones de estudio

Validez

Para garantizar la validez del instrumento de medición, se siguió el criterio de Carrasco (2009) y se sometió el cuestionario a un juicio de expertos. Estos evaluaron la pertinencia, claridad y representatividad de las preguntas en relación con las variables del estudio, emitiendo un certificado que avala la calidad del instrumento. El formato de validación fue revisado por tres expertos: Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio, Dr. Illa Sihuíncha Godofredo Pastor y Mg. Rosita Karina Vargas Cristancho. Cada uno, con experiencia y credenciales académicas relevantes, examinó una prueba piloto realizada con 15 personas. Tras una revisión exhaustiva, se confirmó la efectividad del instrumento.

Confiabilidad

La consistencia interna de los instrumentos se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores superiores a 0.90 en ambos casos. Estos resultados, de acuerdo con Hernández et al. (2014), indican una alta confiabilidad y respaldan el uso de los cuestionarios para recolectar datos en la investigación.

3.5. Procedimiento

El proceso de recolección de datos en el estudio fue meticulosamente diseñado para asegurar la obtención de información precisa y confiable de los

participantes. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable de interés. El primer cuestionario, relacionado con la gestión de recursos humanos, contenía 16 preguntas, mientras que el segundo, enfocado en la otra variable (presumiblemente relacionada con la atención al usuario u otra área de interés), contenía 18 preguntas. La garantía de anonimato, la explicación previa de la importancia de la honestidad, la validación por expertos, y el manejo eficiente del tiempo contribuyeron a la obtención de datos de alta calidad, reflejando de manera precisa las percepciones de los participantes en relación con las variables estudiadas.

3.6. Método de análisis de datos

Para dar respuesta a los objetivos de la investigación, el análisis de datos incluyó tanto técnicas estadísticas descriptivas como inferenciales. Las estadísticas descriptivas permitieron resumir y describir las características principales de las variables de estudio, proporcionando una visión clara de los datos recopilados. El uso del software SPSS versión 25 en combinación con técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, como la prueba de Spearman, permitió un análisis robusto de los datos. Este enfoque no solo identificó patrones y tendencias en las variables de estudio, sino que también garantizó que los resultados fueran válidos y aplicables a la población de estudio, proporcionando una base sólida para las conclusiones de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Se trabajó respetando los rigores éticos y conservando la reserva y confidencialidad de las personas y citándolas en casos de los autores que nos brindaron los aportes académicos, y en el proceso de ejecución y de recolección de datos, se mantendrá a la persona encuestada en total confidencialidad, manteniendo su identidad en estricta reserva. Así como, cuidando de seguir y cumplir con las normas APA que exige un trabajo de investigación de aporte académico.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1 *Distribución de frecuencias de variable gestión de recursos humanos y dimensiones*

NIVEL	V1. Gestión de los recursos humanos		D1. Admisión de personas		D2. Aplicación de personas		D3. Desarrollo de personas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Eficiente	31	32%	26	27%	25	26%	22	22%
Regular	45	46%	39	40%	43	44%	41	42%
Deficiente	22	22%	33	34%	30	31%	35	36%
Total	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%

Nota. Tomado del SPSS 25

La tabla refleja las percepciones de los colaboradores sobre tres áreas clave de la gestión de recursos humanos: admisión de personas, aplicación de personas y desarrollo de personas. En general, la mayoría de los colaboradores considera que estas áreas funcionan de manera regular, con el 46% evaluando la admisión de personas, el 40% la aplicación de personas y el 44% el desarrollo de personas como regulares. Sin embargo, un porcentaje significativo de los colaboradores también califica estas áreas como deficientes, especialmente en la aplicación y desarrollo de personas, lo que sugiere que hay oportunidades de mejora en la gestión de estos aspectos dentro de la organización.

Tabla 2 *Distribución de frecuencias de la variable atención al usuario y sus dimensiones*

NIVEL	V2. Atención al usuario		D1. Expectativas		D2. Percepción		D3. Quejas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Eficiente	29	30%	28	29%	26	27%	27	28%
Regular	39	40%	41	42%	40	41%	38	39%
Deficiente	30	31%	29	30%	32	33%	33	34%
Total	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%

Nota. Tomado del SPSS 25

La tabla muestra las percepciones de los colaboradores sobre la atención al usuario en tres aspectos: expectativas, percepción y quejas. En términos generales, el 40% de los colaboradores considera que la atención al usuario es regular en cuanto a expectativas y percepción, y el 39% en cuanto a quejas. Un 30% evalúa la atención como eficiente en expectativas, mientras que un 29% lo hace en percepción y un 28% en quejas. Sin embargo, un 31% considera que la atención es deficiente en expectativas, un 30% en percepción y un 34% en quejas. Estos resultados indican que, aunque hay aspectos que se perciben como eficientes, una proporción significativa de colaboradores ve la atención al usuario como deficiente en varias áreas, sugiriendo que se requieren mejoras en el servicio.

Estadística inferencial

Prueba de hipótesis general

Ha. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en una UGEL en la región de Ucayali.

Tabla 3 Prueba de correlación – hipótesis general

			Atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	.869**
		Sig.	.000
		N	98

Nota. Tomado del SPSS 25

El análisis muestra que existe una fuerte y significativa correlación positiva entre las dos variables estudiadas, con un Rho de 0.869 y un p-valor de 0.000. Este resultado no solo valida la hipótesis de que las variables están relacionadas, sino que también subraya la magnitud y la importancia de esta relación, ofreciendo una visión clara de cómo los cambios en una variable podrían influir considerablemente en la otra.

Prueba de hipótesis específica 1

Ha. Existe una relación significativa entre la admisión de personas y atención al usuario.

Tabla 4 Prueba de correlación - hipótesis específica 1

		Atención al usuario	
Rho de Spearman	Admisión de personas	Coeficiente de correlación	.845**
		Sig.	.000
		N	98

Nota. Tomado del SPSS 25

El análisis muestra que existe una fuerte y significativa correlación positiva entre las dos variables estudiadas, con un Rho de 0.845 y un p-valor de 0.000. Este resultado no solo valida la hipótesis de que las variables están relacionadas, sino que también subraya la magnitud y la importancia de esta relación, ofreciendo una visión clara de cómo los cambios en una variable podrían influir considerablemente en la otra.

Prueba de hipótesis específica 2

Ha. Existe una relación significativa entre la aplicación de personas y atención al usuario.

Tabla 5 Prueba de correlación - hipótesis específica 2

		Atención al usuario	
Rho de Spearman	Aplicación de personas	Coeficiente de correlación	.769**
		Sig.	.000
		N	98

Nota. Tomado del SPSS 25

El análisis muestra que existe una fuerte y significativa correlación positiva entre las dos variables estudiadas, con un Rho de 0.769 y un p-valor de 0.000. Este resultado no solo valida la hipótesis de que las variables están relacionadas, sino que también subraya la magnitud y la importancia de esta relación, ofreciendo una visión clara de cómo los cambios en una variable podrían influir considerablemente en la otra.

Prueba de hipótesis específica 3

Ha. Existe una relación significativa entre el desarrollo de las personas y atención al usuario.

Tabla 6 Prueba de correlación - hipótesis específica 3

			Atención al usuario
Rho de Spearman	Aplicación de personas	Coeficiente de correlación	.812**
		Sig.	.000
		N	98

Nota. Tomado del SPSS 25

El análisis muestra que existe una fuerte y significativa correlación positiva entre las dos variables estudiadas, con un Rho de 0.812 y un p-valor de 0.000. Este resultado no solo valida la hipótesis de que las variables están relacionadas, sino que también subraya la magnitud y la importancia de esta relación, ofreciendo una visión clara de cómo los cambios en una variable podrían influir considerablemente en la otra.

V. DISCUSIÓN

El estudio sobre "gestión de recursos humanos y atención al usuario en una UGEL en la región Ucayali" demuestra una fuerte y significativa correlación positiva entre las dos variables, con un coeficiente de 0.869. Esto sugiere que una gestión eficiente de los recursos humanos está directamente relacionada con una mejora notable en la atención al usuario. En la encuesta aplicada a 98 trabajadores, la gestión de recursos humanos fue percibida mayoritariamente como regular (46%), mientras que el 32% la consideró eficiente y el 22% deficiente. Esta percepción de la gestión de recursos humanos también se refleja en la variable de atención al usuario, con un 40% evaluando la atención como regular, un 31% como deficiente y un 30% como eficiente.

Estos hallazgos son consistentes con la investigación de Briones (2020), que encontró una correlación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción docente, con un valor de Rho de Spearman de 0.719. Esto subraya que una gestión efectiva de los recursos humanos impacta positivamente en la satisfacción y desempeño de los docentes. Asimismo, los resultados sobre la atención al usuario están alineados con el estudio de Sánchez (2019), que analizó la calidad del servicio en términos de expectativas, percepción y quejas. El estudio mostró niveles moderados en cada dimensión, reflejando una relación significativa entre estas dimensiones y la atención al cliente. Esto sugiere que la atención al usuario en la UGEL también presenta áreas de mejora similar a las encontradas en otras investigaciones.

Referente a la primera hipótesis específica, que exploró la relación entre la admisión de personas y la atención al usuario en una UGEL de la región Ucayali, revela insights importantes. El análisis inferencial, se empleó la prueba no paramétrica de Spearman, que arrojó un coeficiente de 0.845 y un p-valor de 0.000. Este resultado, con un p-valor menor a 0.05, permite rechazar la hipótesis nula y confirma una correlación. La estadística descriptiva muestra que el 40% de los encuestados perciben la admisión de personas como regular, mientras que el 34% la considera deficiente y solo el 27% la califica de eficiente. Esto sugiere una percepción predominante de regularidad en los procesos de admisión de personal.

Estos hallazgos se alinean con la afirmación de Oscco (2018) que indica que la evolución de la administración de recursos humanos hacia una estrategia de gestión del talento humano ha convertido a los empleados en socios estratégicos de la organización. La alta correlación encontrada refuerza la idea de que una gestión efectiva en la admisión de personas impacta positivamente en la calidad de la atención al usuario, resaltando la importancia de un enfoque integral y estratégico en la administración de talento para mejorar los servicios y la satisfacción del usuario. Este enfoque no solo optimiza la eficacia organizativa, sino que también fomenta un ambiente en el que los empleados pueden contribuir de manera más significativa al éxito de la institución.

Respecto a la segunda hipótesis específica, que exploró la relación entre la aplicación de personas y la atención al usuario, muestra resultados relevantes. El análisis inferencial, llevó a utilizar la prueba no paramétrica de Spearman. El coeficiente obtenido fue de 0.769 con un p-valor de 0.000, este hallazgo permite confirmar que existe una relación considerable entre las variables. De acuerdo con los hallazgos de la estadística descriptiva, el 44% de los trabajadores encuestados perciben la aplicación de personas en la organización como regular, mientras que el 31% la consideran deficiente y solo el 26% la califica como eficiente. Esta distribución sugiere una percepción predominante de regularidad en la aplicación de personal, con áreas de mejora identificadas.

Estos hallazgos apoyan las ideas de Mondy (2018), quien argumenta que la gestión eficaz de los recursos humanos es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales. Asimismo, Díaz (2018) destaca que la gestión de recursos humanos abarca un conjunto completo de actividades destinadas a adquirir, desarrollar, evaluar, retener y coordinar al personal con el fin de lograr los objetivos de la organización. De hecho, la significativa correlación observada resalta la importancia de una adecuada gestión del personal dentro de la organización, ya que influye directamente en la calidad de la atención al usuario. Este enfoque garantiza que los esfuerzos en la gestión del personal se traduzcan en mejoras concretas en la prestación de servicios y en la satisfacción del usuario, subrayando la necesidad de una gestión de recursos humanos que sea tanto estratégica como eficiente.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, que investigó la relación entre el desarrollo de personas y la atención al usuario, el análisis inferencial mediante la prueba no paramétrica de Spearman mostró un coeficiente de correlación de 0.812, con un p-valor inferior a 0.05. Este resultado confirma una correlación significativa entre ambas variables. Los resultados indican que el 42% de los trabajadores encuestados perciben el desarrollo de personas como regular, el 36% lo consideran deficiente, y únicamente el 22% lo valoran como eficiente. Estos datos sugieren que existe una percepción mayoritaria de áreas de mejora en el desarrollo de personal, lo cual podría impactar la calidad de la atención al usuario.

Estos resultados están respaldados por la teoría de Acosta (2017), quien define la gestión del recurso humano como un proceso activo y constante orientado a mejorar la capacidad productiva y la formación del personal para cumplir con los objetivos organizacionales y atender eficazmente las necesidades de la comunidad educativa. Además, coinciden con la perspectiva de Chiavenato (2017), quien destaca que la evolución de la gestión del talento humano ha impactado tanto en aspectos tangibles como intangibles, influyendo directamente en el desempeño y satisfacción laboral. Chiavenato subraya que el desarrollo del capital humano es esencial para que las organizaciones alcancen competitividad y éxito, reflejando la importancia de una adecuada gestión del talento para mejorar la atención al usuario en el contexto educativo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: en respuesta al objetivo general, se confirmó una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la atención al usuario en una UGEL de la región de Ucayali, con un valor de sig. de 0.00, menor que 0.05, con un $Rho = 0.869$. Los resultados, respaldados por el marco teórico, sugieren que una gestión organizada en áreas clave como admisión, aplicación y desarrollo de personal contribuye al mejoramiento de la atención al usuario.

Segunda: en respuesta al objetivo específico uno, se estableció una relación significativa entre la admisión de personas y la atención al usuario en una UGEL de la región de Ucayali, con una sig. es 0.00, por debajo del umbral de 0.05, y un $Rho = 0.845$. El análisis cuantitativo respalda que una adecuada identificación y asignación de los trabajadores a sus áreas respectivas contribuye a una atención más eficiente y efectiva al usuario.

Tercera: en respuesta al objetivo específico dos, se estableció una relación entre la aplicación de personas y la atención al usuario en una UGEL de la región de Ucayali, con una sig. de 0.00, que es menor que 0.05, y un $Rho = 0.769$. Los resultados cuantitativos respaldan la teoría de que la aplicación adecuada de las personas es crucial para mejorar el servicio, reflejándose en una mayor satisfacción y confort de los usuarios con la atención recibida.

Cuarta: en respuesta al objetivo específico tres, se señaló una relación entre el desarrollo de las personas y la atención al usuario en una UGEL de la región de Ucayali, con una sig. de 0.00, por debajo del umbral de 0.05, y un $Rho = 0.812$. El análisis cuantitativo respalda esta relación, subrayando que el desarrollo continuo de los empleados contribuye a la optimización de los servicios y mejora la capacidad del personal para proporcionar una atención más efectiva a los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda a las unidades ejecutoras del ámbito educativo, flexibilizar y modernizar las políticas de gestión de recursos humanos, en procura de mejorar las habilidades, destrezas y competencias de los trabajadores de la Unidad de Administración y de Recursos Humanos, quiénes son la áreas involucradas encargadas de dar cumplimiento eficiente sobre las dimensiones de admisión, aplicación y desarrollo de personas, que permitirán ofrecer un servicio de mejor calidad, trato amable y personalidad para la atención a los usuarios.

Segunda: se recomienda a las instituciones públicas trabajar con profesionales psicólogos como agentes aliados, encargados de realizar talleres de integración para conseguir un eficiente y coordinado trabajo en equipo, con el propósito de poder integrar y socializar con resultados favorables en beneficio de la atención al usuario y de la institución.

Tercera: se recomienda a los directivos de las unidades estatales seguir motivando a los trabajadores con reconocimientos y felicitaciones por los logros alcanzados, estos podrían ser económicos, resolución de felicitación; de manera de estimular y concientizar a continuar brindando un servicio eficiente y moderno.

Cuarta: se recomienda al Área de Administración, y a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto de las unidades ejecutoras implementar capacitaciones y evaluaciones constantes concernientes a los procedimientos administrativos que permitan visionar un mejoramiento en el flujograma de atención según gestiones de los usuarios, lo cual refleja el nivel profesional de cada trabajador y mantener una atención eficiente y moderna y con ello mejorar ante el usuario en sus dimensiones de expectativas, percepción y quejas.

REFERENCIAS

- Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. [Tesis de grado, Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10064>
- Acosta. (2019). *Gestión del talento humano y conocimiento*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5ª Ed.). Editorial Episteme.
- Bino, R. (2018). *Inteligencia emocional y la atención al cliente* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Bino-Ross.pdf>
- Briones, C. (2020). *Gestión del talento humano y satisfacción docente en una unidad educativa particular Riberas del Daule en el año lectivo 2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51804>
- Cabana, H. (2018). *Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Federico Villarreal].
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2180?show=full>
- Calderón, A. (2019). *Gestión de recursos humanos para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Garen en Sants Barcelona – España, 2017*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5639>
- Cantú, H. (2017). *Development of a culture of quality*. (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Carrasco (2009). *Metodología de la investigación científica*. (1ª Ed.) Lima. Editorial: San Marcos.

- Chiang, J. (2018). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].
<https://es.slideshare.net/slideshow/chang-juan/241307854>
- Cifuentes, M. (2017). *Modelo de gestión para mejorar la atención al usuario del área de tesorería del GADM de Vinces*. [Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6784/1/TUBADM005-2017.pdf>
- Cueva, V. (2020). *Gestión de recursos humanos y clima institucional de los docentes en el I.E.S.T.P. "Luis E. Valcárcel" de la provincia de Ilo y Región Moquegua – 2019*. [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui].
https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1040/Vilma_tesis_titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. España: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Díaz, H. (2019). *Gestión Educativa: Crisis y Desafíos*. Consejo Nacional de Educación en Perú.
- Duarte, M. (2018). *Gestión del cambio organizacional*. [Tesis de grado, Universidad Cayetano Heredia].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8962/Gestion_DuarteHablutzel_Milenka.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill

- García, R., & Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA–ESSALUD, Chongoyape - Perú. *TZHOECOEN*, 8(2).
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Güell, L. (2015). *Study of the job satisfaction of teachers*. [Tesis de grado, Universidad Internacional de Catalunya].
<https://www.tesisenred.net/handle/10803/293783>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2018). *Administration Elements. An international and innovative approach* (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentals of Marketing*. (11ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management*. (14ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Louffat, E. (2018). *Human Potential Management*. (2ª Ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Llanos, E., & Fernández, E. (2005). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
<https://eesppvab.edu.pe/biblioteca/libro.php?cap=3548&libro=metodos-y-tecnicas-de-investigacion>
- Luna, M. (2018). *Marketing estratégico*. Huacho, Perú: LunaGraf.
- Sánchez, F. (2019). La Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *RIDU*. 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Mamani, J., Meléndez, J., & Guillermo, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3014>
- Mejía, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Revista Ingeniería Industrial*, 34(1), pp. 2-11.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433593002.pdf>

- Tenorio, A. (2018). *Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5698/1/T2338-MIE-Tenorio-Satisfaccion.pdf>
- Mondy, R. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/Administracion%2520de%2520Recursos%2520Humanos%25201-comprimido.pdf>
- Ñaupas, M. (2016). *Metodología de la investigación, cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: ediciones de la U.
- Ortiz, F., & García, M. (2004). *Metodología de la Investigación: el proceso y sus técnicas*. LIMUSA.
<https://es.scribd.com/document/497647163/Metodologia-de-La-Investigacion-Frida-Ortiz>
- Oscoco, H. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño*. *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral, Andahuaylas Apurímac. 2014*. [Tesis de grado, Universidad Nacional María Arguedas].
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/192>
- Osorio, J. (2016). *Training and professional trajectory of secondary school teachers and directors*. México: Weston.
<https://www.amazon.com/-/es/Jos%C3%A9-Ra%C3%BAI-Osorio-Madrid-ebook/dp/B07CNMLQ2W>
- Paz, A., Mendoza, J., & Mejía, M. (2014). *Formulación del talento humano en valores un compromiso compartido en las empresas del siglo XXI*. *Forum Humanes*, 3(2).
<https://ojs.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/view/172>
- Randstad Research. (10 de octubre de 2016). *Informe sobre tendencias, publicaciones y salarios de recursos humanos*.
<https://www.randstadresearch.es/informe-tendencias-de-rrhh/>

- Rodríguez, D., & Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la Investigación*. Editorial Universitat Oberta de Catalunya.
- Sánchez (2019). *La calidad del servicio y su relación con la atención al usuario en la Empresa América Móvil, Huancayo, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2798/DANI%20OCTAVIANA%20SANCHEZ%20CIPRIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sosa, D. (2018). *Quality management* (2ª Ed.). México: LIMUSA
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), pp. 214-226.
<https://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>
- Turnero, I. (16 de enero de 2010). *Planificación de la calidad*. Monografías
<https://www.monografias.com/trabajos97/planificacion-calidad-departamento-administrativo-unexpo/planificacion-calidad-departamento-administrativo-unexpo>
- Urquía, R. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centrote de Salud “Villa Victoria Porvenir – Surquillo, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75937/Cruz_HFM-SD.pdf?sequence=1
- Zapata, O. (2005) *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. Editorial PAX México.
https://books.google.com.pe/books?id=i339_F3C1RIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Zelada (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en docentes universitarios peruanos*. *Cienciamatría*, 6(1).
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/387>

ANEXOS

ANEXO 1. Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de la variable “Gestión de recursos humanos”

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Admisión de personas	*Reclutamiento *Selección de personas	p1, p2, p3 p4, p5, p6	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	16 – 37 (Adecuada)
Aplicación de personas	*Evaluación de desempeño *Recursos suficientes	p7, p8 p9, p10		38 – 59 (Regular)
Desarrollo de personas	*Condiciones ambientales *Soluciones por competencias	p11, p12, p13 p14, p15, p16		60 – 81 (Inadecuada)

Matriz de operacionalización de la variable “Atención al usuario”

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Expectativas	*Experiencias *Recomendación *Información *Confiabilidad	p1, p2 p3, p4 p5, p6 p7	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	18 – 42 (Adecuada)
Percepción	*Confianza *Rapidez *Servicio	p8, p9, p10 p11, p12 p13, p14		43 – 67 (Regular)
Quejas	*Solución *Facilidad	p15, p16 p17, p18		68 – 92 (Inadecuada)

ANEXO 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de recursos humanos y atenciónal usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región Ucayali 2022							
AUTORA: Vela Romero, Rommy Sendy							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la admisión de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Ucayali?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la aplicación de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Ucayali?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de personas y atención al en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Ucayali?</p>	<p>Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali.</p> <p>Objetivos específicos Determinar cuál es la relación que existe entre la admisión de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre la aplicación de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Ucayali.</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre el desarrollo de personas y atención al en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Ucayali 2022.</p>	<p>La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo de Ucayali.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La admisión de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Ucayali.</p> <p>La aplicación de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Ucayali.</p> <p>El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Ucayali.</p>	Variable 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS				
			Admisión de personas	Reclutamiento Selección de personas	p1, p2, p3 p4, p5, p6	ORDINAL Nunca (1)	16 – 37 (Adecuada)
			Evaluación riesgos	Evaluación de desempeño Recursos suficientes	p7, p8 p9, p10 p11, p12, p13 p14, p15, p16	Casi nunca (2) A veces (3)	38 – 59 (Regular)
		Información y comunicación	Condiciones ambientales Soluciones por competencias		Casi siempre (4) Siempre (5)	60 – 81 (Inadecuada)	
			Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Expectativas	Experiencias Recomendación Información Confiabilidad	p1, p2 p3, p4 p5, p6 p7	ORDINAL Nunca (1)	18 – 42 (Adecuada)
			Percepción	Confianza Rapidez Servicio	p8, p9, p10 p11, p12 p13, p14	Casi nunca (2) A veces (3)	43 – 67 (Regular)
			Quejas	Solución Facilidad	p15, p16 p17, p18	Casi siempre (4) Siempre (5)	68 – 92 (Inadecuada)

ANEXO 3. Instrumentos

Cuestionario de “Gestión de Recursos Humanos”

Instrucciones: estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene como propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la gestión de recursos humanos. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X).

Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Admisión de personas					
1	La gestión de recursos humanos en su Institución realiza de forma eficiente sus funciones					
2	Se determinan el número y formación al personal requerido.					
3	En la Institución donde labora cuenta con técnica para contratar a los empleados.					
4	Considera que se evalúan los procedimientos para el reclutamiento de personal					
5	Está satisfecho (a) con las normas para el reclutamiento de personal.					
6	Se controlan los procesos de selección, vinculación					
	Dimensión 2: Aplicación de personas					
7	La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados.					
8	¿La institución evalúa las competencias profesionales el trabajador					
9	Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas.					
	Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la Institución para la realización de su trabajo.					

10					
	Dimensión 3: Desarrollo de personas				
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión				
12	Se enfoca en los asuntos claves para resolver el problema.				
13	La Institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión.				
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.				
15	En su Institución realizan actividades de motivación al personal.				
16	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción				

Cuestionario de “Atención al usuario”

Instrucciones: estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene como propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la atención al usuario. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X).

Dónde: Nunca = 1, Casi nunca = (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre = (5)

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Expectativas						
1	Sientes que la experiencia obtenida dentro de la institución ha sido satisfactoria					
2	Es recomendable el servicio que brinda la institución					
3	Sientes que la información que te ha ofrecido la institución es confiable					
4	En la entidad utiliza algún tipo de control cuando debe entregar un servicio al usuario					
5	Considera necesario que la institución realice un modelo de gestión para mejorar la atención al usuario					
6	El personal de la institución soluciona satisfactoriamente sus exigencias					
7	Confías los servicios que te brinda la institución					
Dimensión 2: Percepción						
8	Los trabajadores de la institución te brindan confianza.					
9	Accedes rápidamente a la información que requieres de la institución					
10	Cuando realiza algún trámite los trabajadores le proporcionan la información correspondiente					
11	Se siente satisfecho con la atención que recibe en la institución					
12	El personal de la institución conoce los intereses y necesidades de los usuarios.					
	La institución presta un servicio satisfactorio en capacidad					

13	técnica para los usuarios.					
14	Eres atendido rápidamente dentro de la institución.					
	Dimensión 3: Quejas					
15	La institución soluciona rápidamente la información que solicitas					
16	Cree usted que se debe mejorar la atención al usuario en la institución para evitar quejas.					
17	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la institución.					
18	Existe una facilidad para poder expresar tus quejas dentro de la institución.					

Anexo 4. Certificado de validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ADMISION DE PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La gestión de recursos humanos en su Institución realiza de forma eficiente sus funciones	X		X		X		
2	Se determinan el número y formación al personal requerido.	X		X		X		
3	En la Institución donde labora cuenta con técnica para contratar a los empleados.	X		X		X		
4	Considera que se evalúan los procedimientos para el reclutamiento de personal	X		X		X		
5	Está satisfecho (a) con las normas para el reclutamiento de personal.	X		X		X		
6	Se controlan los procesos de selección, vinculación	X		X		X		
	DIMENSION 2: APLICACION DE PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados..	X		X		X		
8	¿La institución evalúa las competencias profesionales el trabajador	X		X		X		
9	Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas.	X		X		X		
10	Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la Institución para la realización de su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión	X		X		X		
12	Se enfoca en los asuntos claves para resolver el problema.	X		X		X		
13	La Institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión.	X		X		X		
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.	X		X		X		
15	En su Institución realizan actividades de motivación al personal.	X		X		X		
16	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Rosita Karina Vargas Cristanchi** **DNI: 40590600**

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

Pucallpa, 24 de mayo del 2022.

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: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCION AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : EXPECTATIVAS							
1	Sientes que la experiencia obtenida dentro de la institución han sido satisfactorias	X		X		X		
2	Es recomendable el servicio que brinda la institución.	X		X		X		
3	Sientes que la información que te ha ofrecido la institución escon fiable	X		X		X		
4	En la entidad utiliza algún tipo de control cuando debe entregar un servicio al usuario	X		X		X		
5	Considera necesario que la institución realice un modelo de gestión para mejorar la atención al usuario	X		X		X		
6	El personal de la institución soluciona satisfactoriamente sus exigencias	X		X		X		
7	Confías los servicios que te brinda la institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PERCEPCION	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los trabajadores de la institución te brindan confianza.	X		X		X		
9	Accedes rápidamente a la información que requieres de la institución	X		X		X		
10	Cuándo realiza algún trámite los trabajadores le proporcionan la información correspondiente	X		X		X		
11	Se siente satisfecho con la atención que recibe en la institución	X		X		X		
12	El personal de la institución conoce los intereses y necesidades de los usuarios.	X		X		X		
13	La institución presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica para los usuarios.	X		X		X		
14	Eres atendido rápidamente dentro de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: QUEJAS	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución soluciona rápidamente la información que solicitas	X		X		X		
16	Cree usted que se debe mejorar la atención al usuario en la institución para evitar quejas.	X		X		X		
17	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la institución.	X		X		X		
18	Existe una facilidad para poder expresar tus quejas dentro de la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Rosita Karina Vargas Cristanchi DNI: 40590600

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Pucallpa, 24 de mayo del 2022.

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: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VARGAS CRISTANCHI, ROSITA KARINA DNI 40590600	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 18/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/04/2014 Fecha egreso: 10/07/2015	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VARGAS CRISTANCHI, ROSITA KARINA DNI 40590600	ABOGADA Fecha de diploma: 17/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VARGAS CRISTANCHI, ROSITA KARINA DNI 40590600	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : ADMISION DE PERSONAS							
1	La gestión de recursos humanos en su Institución realiza de forma eficiente sus funciones	X		X		X		
2	Se determinan el número y formación al personal requerido.	X		X		X		
3	En la Institución donde labora cuenta con técnica para contratar a los empleados.	X		X		X		
4	Considera que se evalúan los procedimientos para el reclutamiento de personal	X		X		X		
5	Está satisfecho (a) con las normas para el reclutamiento de personal.	X		X		X		
6	Se controlan los procesos de selección, vinculación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: APLICACIÓN DE PERSONAS							
7	La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados.	X		X		X		
8	¿La institución evalúa las competencias profesionales el trabajador	X		X		X		
9	Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas.	X		X		X		
10	Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la Institución para la realización de su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE PERSONAS							
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión	X		X		X		
12	Se enfoca en los asuntos claves para resolver el problema.	X		X		X		

13	La Institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión.	X		X		X		
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.	X		X		X		
15	En su Institución realizan actividades de motivación al personal.	X		X		X		
16	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo

DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administrador de empresas - Especialista

27 de mayo del 2022

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.



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCION AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : EXPECTATIVAS							
1	Sientes que la experiencia obtenida dentro de la institución han sido satisfactorias	X		X		X		
2	Es recomendable el servicio que brinda la institución.	X		X		X		
3	Sientes que la información que te ha ofrecido la institución es confiable	X		X		X		
4	En la entidad utiliza algún tipo de control cuando debe entregar un servicio al usuario	X		X		X		
5	Considera necesario que la institución realice un modelo de gestión para mejorar la atención al usuario	X		X		X		
6	El personal de la institución soluciona satisfactoriamente sus exigencias	X		X		X		
7	Confías los servicios que te brinda la institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PERCEPCION	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los trabajadores de la institución te brindan confianza.	X		X		X		
9	Accedes rápidamente a la información que requieres de la institución	X		X		X		
10	Cuándo realiza algún trámite los trabajadores le proporcionan la información correspondiente	X		X		X		
11	Se siente satisfecho con la atención que recibe en la institución	X		X		X		
12	El personal de la institución conoce los intereses y necesidades de los usuarios.	X		X		X		
13	La institución presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica para los usuarios.	X		X		X		
14	Eres atendido rápidamente dentro de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: QUEJAS	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución soluciona rápidamente la información que solicitas	X		X		X		
16	Cree usted que se debe mejorar la atención al usuario en la institución para evitar quejas.	X		X		X		
17	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la institución.	X		X		X		

18	Existe una facilidad para poder expresar tus quejas dentro de la institución.	X		X		X	
----	-------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo

DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administrador de empresas - Especialista

27 de mayo del 2022.

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.



Firma del Experto Informante.

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

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI 09809744	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 13/04/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI 09809744	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/08/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI 09809744	MAESTRO EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 10/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/02/2015 Fecha egreso: 08/07/2015	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI 09809744	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 20/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2016 Fecha egreso: 30/06/2018	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : ADMISION DE PERSONAS							
1	La gestión de recursos humanos en su Institución realiza de forma eficiente sus funciones	X		X		X		
2	Se determinan el número y formación al personal requerido.	X		X		X		
3	En la Institución donde labora cuenta con técnica para contratar a los empleados.	X		X		X		
4	Considera que se evalúan los procedimientos para el reclutamiento de personal	X		X		X		
5	Está satisfecho (a) con las normas para el reclutamiento de personal.	X		X		X		
6	Se controlan los procesos de selección, vinculación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: APLICACIÓN DE PERSONAS							
7	La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados..	X		X		X		
8	¿La institución evalúa las competencias profesionales el trabajador	X		X		X		
9	Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas.	X		X		X		
10	Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la Institución para la realización de su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE PERSONAS							
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión	X		X		X		
12	Se enfoca en los asuntos claves para resolver el problema.	X		X		X		

13	La Institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión.	X		X		X	
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.	X		X		X	
15	En su Institución realizan actividades de motivación al personal.	X		X		X	
16	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuíncha Godofredo Pastor **DNI:** 10596867

Especialidad del validador: Administrador de empresas

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.

27 de mayo del 2022.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCION AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : EXPECTATIVAS							
1	Sientes que la experiencia obtenida dentro de la institución han sido satisfactorias.	X		X		X		
2	Es recomendable el servicio que brinda la institución.	X		X		X		
3	Sientes que la información que te ha ofrecido la institución es confiable	X		X		X		
4	En la entidad utiliza algún tipo de control cuando debe entregar un servicio al usuario	X		X		X		
5	Considera necesario que la institución realice un modelo de gestión para mejorar la atención al usuario	X		X		X		
6	El personal de la institución soluciona satisfactoriamente sus exigencias	X		X		X		
7	Confías los servicios que te brinda la institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PERCEPCION	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los trabajadores de la institución te brindan confianza.	X		X		X		
9	Accedes rápidamente a la información que requieres de la institución	X		X		X		
10	Cuándo realiza algún trámite los trabajadores le proporcionan la información correspondiente	X		X		X		
11	Se siente satisfecho con la atención que recibe en la institución	X		X		X		
12	El personal de la institución conoce los intereses y necesidades de los usuarios.	X		X		X		
13	La institución presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica para los usuarios.	X		X		X		
14	Eres atendido rápidamente dentro de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: QUEJAS	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución soluciona rápidamente la información que solicitas	X		X		X		
16	Cree usted que se debe mejorar la atención al usuario en la institución para evitar quejas.	X		X		X		
17	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la institución.	X		X		X		

18	Existe una facilidad para poder expresar tus quejas dentro de la institución.	X		X		X	
----	-------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de empresas

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.

27 de mayo del 2022.

Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ILLA SIHUINCHA, GODOFREDO PASTOR DNI 10596867	BACHILLER EN ADMINISTRACION ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 18/03/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
ILLA SIHUINCHA, GODOFREDO PASTOR DNI 10596867	LICENCIADO EN ADMINISTRACION ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 15/10/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
ILLA SIHUINCHA, GODOFREDO PASTOR DNI 10596867	GRADO ACADEMICO MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 09/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
ILLA SIHUINCHA, GODOFREDO PASTOR DNI 10596867	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 14/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 30/03/2012 Fecha egreso: 06/08/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
ILLA SIHUINCHA, GODOFREDO PASTOR DNI 10596867	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C PERU

Anexo 4. Confiabilidad

Confiabilidad

Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Se validó la confiabilidad de los instrumentos cuestionario 1 y 2 utilizándose la prueba de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach.

Análisis de confiabilidad según las dimensiones de gestión de recursos humanos

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,940	,911	16

Interpretación: de acuerdo a los resultados coeficiente de confiabilidad de las 16 preguntas correspondientes al cuestionario de gestión de recursos humanos fue de 0.940 y al ser mayor que 0.900 los instrumentos se validaron por tener una alta confiabilidad. El coeficiente Alfa de Cronbach es excelente. También se notó que es muy confiable, por lo que el dispositivo se puede aplicar a la muestra seleccionada. Por lo tanto, la investigación realizada concerniente a la muestra investigada presentó la variable gestión de recursos humanos, con sus diversas dimensiones que ella contiene que son las que a continuación se detalla: i) Admisión de personas ii) Aplicación de personas y iii) Desarrollo de personas

Análisis de confiabilidad según las dimensiones de atención al usuario

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,921	,915	18

Interpretación: de acuerdo a los resultados coeficiente de confiabilidad de las 18 preguntas correspondientes al cuestionario de atención al usuario fue de 0.921 y al ser mayor que 0.900 los instrumentos se validaron por tener una alta confiabilidad. El coeficiente Alfa de Cronbach es excelente. También se notó que es muy confiable, por lo que el dispositivo se puede aplicar a la muestra seleccionada. Por lo tanto, la investigación realizada concerniente a la muestra investigada presentó la variable atención al usuario, con sus diversas dimensiones que ella contiene que son las que a continuación se detalla: i) Expectativas ii) Percepción y iii) Quejas.

Anexo 5. Base de datos

BASE DE DATOS GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	Admisión de personas					Aplicación de personas				Desarrollo de personas						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	4	3	1	2
2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3
3	1	1	3	2	1	1	3	3	4	3	2	3	3	1	1	3
4	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3
5	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
6	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	5
7	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	3
8	3	5	5	4	4	4	3	5	2	5	4	5	5	3	4	5
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4
10	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	1	4	3
11	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	5	2	4
12	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4
13	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3
14	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	4	1	1	3
15	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4
16	1	2	5	1	1	5	2	6	4	5	5	5	4	5	2	5
17	3	4	4	3	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	2	1
18	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4
20	1	3	2	3	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	1	3
21	2	1	2	2	1	5	3	1	5	1	2	3	5	2	2	5
22	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	4
23	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2
24	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4
25	2	5	4	4	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	2	4
26	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4
27	2	4	5	3	2	4	5	5	3	5	3	4	3	3	2	5
28	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
29	1	2	3	2	2	2	2	4	5	4	3	3	4	3	1	3
30	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	4
31	2	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3	5
32	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	3	5	5	4	2	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5
34	2	3	3	1	1	2	2	5	5	5	3	3	2	3	1	3
35	2	3	3	3	1	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2
36	2	4	1	1	2	4	5	4	1	4	4	2	3	4	2	4
37	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4
38	4	5	3	5	1	3	5	5	3	5	2	2	2	2	2	5
39	3	4	5	1	1	4	5	2	2	2	4	3	5	4	2	5
40	2	3	1	3	3	5	2	2	4	2	3	3	4	3	1	1
41	2	4	2	2	2	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3
42	3	1	3	2	2	4	4	4	2	4	1	2	2	1	2	3
43	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	2	5
44	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	2	4
45	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2
46	2	1	2	2	1	3	3	4	2	4	1	1	3	1	1	4
47	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
48	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
49	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2
50	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
51	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	2	1	4	3	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4
53	3	3	2	1	1	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
54	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3
55	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
56	3	2	2	1	1	1	4	2	3	2	3	2	2	4	3	3
57	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	5	3	3	3
58	1	3	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2
59	3	3	4	3	4	3	4	1	2	1	4	3	5	4	3	2
60	4	2	1	5	3	1	2	1	3	3	2	2	2	3	4	3
61	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	2
62	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3
63	2	2	3	1	2	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	3
64	3	5	4	4	5	5	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3
65	3	3	1	1	1	1	3	5	1	2	4	3	2	2	2	2
66	1	5	3	3	5	5	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3
67	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	1	1	2	3	1	3
68	1	3	3	2	2	3	5	4	3	2	3	4	3	4	3	1
69	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	5	3	1
70	1	3	2	4	2	3	1	2	1	2	3	4	4	4	3	2
71	2	2	5	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
72	2	4	4	2	4	3	3	4	2	1	3	3	2	4	4	1
73	2	2	5	2	3	2	4	2	5	3	2	2	2	2	2	3
74	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	1	5	2	5	2
75	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3
76	2	2	5	4	3	3	2	3	3	4	1	3	2	5	5	3
77	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2
78	1	2	1	1	2	1	5	2	3	3	4	4	4	4	2	5
79	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	5	4	3	5	2
80	2	2	2	1	2	3	5	5	5	4	3	4	3	2	3	2
81	2	3	4	3	4	3	5	2	5	4	1	1	1	2	1	3
82	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3
83	3	4	5	5	5	5	3	2	4	2	1	3	4	1	2	2
84	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5
85	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
86	2	5	2	2	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	5	2
87	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4
88	4	2	5	5	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3
89	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3
90	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	4	4	4	4	3	1
91	2	3	3	3	4	4	3	1	3	4	2	5	4	4	3	4
92	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	3
93	4	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	4
94	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3
95	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	1	4	3	2	3	3
96	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	5	5	3	3	5	2
97	2	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	5	1
98	1	3	3	2	2	3	4	2	1	1	2	4	4	2	4	4

BASE DE DATOS ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	Expectativas							Percepción							Quejas			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	2	1	4	2	5	2	2	2	1	5	2	3	2	3	4	5	2
2	2	1	1	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2
3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	2
4	4	1	2	5	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	3
5	1	1	1	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	4	2
6	4	1	2	5	2	4	2	2	2	5	4	4	2	2	4	4	5	4
7	2	2	2	4	2	1	1	2	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4
8	1	1	1	4	1	5	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2
9	1	1	2	2	1	5	1	5	2	4	5	5	1	5	1	1	1	5
10	2	2	2	4	2	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
11	3	4	2	4	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	5	3	4	2
12	2	1	1	5	1	2	1	4	4	1	4	5	1	4	1	5	5	4
13	5	4	4	1	1	1	1	3	5	2	5	2	4	3	3	4	4	2
14	4	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	2
15	3	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	4	2
16	1	1	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2
17	1	5	4	2	2	3	1	4	3	4	4	5	5	4	1	5	1	2
18	2	2	2	4	3	5	2	4	5	2	2	4	2	4	3	4	4	4
19	2	2	1	2	2	5	1	4	2	4	5	2	5	1	2	2	4	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4
21	4	1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	4	3	3	2	2
22	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	4	3
23	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	1	1	2	2
24	4	3	4	4	1	4	2	1	5	1	5	2	2	4	2	1	5	5
25	1	1	1	4	1	4	1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2
26	5	3	3	3	5	3	2	4	4	4	5	5	3	4	1	2	2	4
27	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
28	1	2	2	4	1	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2
29	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	1	4	1	4	2	4	2	4
30	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	4	2
31	2	2	3	4	2	3	3	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2
32	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	2
33	5	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2
34	2	2	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4
35	2	2	2	4	1	5	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
36	1	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3
37	4	1	1	5	5	1	1	5	5	4	1	5	1	4	4	4	4	5
38	4	2	2	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
39	5	5	1	3	1	5	1	4	1	1	1	4	1	5	5	5	5	1
40	1	1	5	2	2	1	2	1	4	1	1	1	1	2	5	4	2	1
41	1	2	2	4	2	1	2	4	4	3	4	5	2	4	2	3	4	4
42	2	2	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2
43	2	2	1	4	2	4	1	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	5
44	2	2	2	4	2	1	1	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5
45	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4
46	4	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3
47	2	2	1	4	2	2	2	4	5	4	4	5	2	5	2	4	5	5
48	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4
49	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3
50	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
51	4	4	2	5	1	5	1	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4
52	2	2	2	4	2	4	2	2	3	4	2	3	2	2	4	4	4	2
53	3	1	1	4	2	4	1	4	4	4	1	1	2	4	2	4	4	4
54	3	2	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
55	2	1	2	4	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	5	4	4	3
56	2	1	2	2	2	1	2	1	2	4	3	2	2	5	3	1	2	2
57	1	1	1	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	4	2
58	4	1	2	5	2	4	2	2	2	5	4	4	2	2	4	4	5	4
59	2	2	2	4	2	1	1	2	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4
60	1	1	1	4	1	5	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2
61	1	1	2	2	1	5	1	5	2	4	5	5	1	5	1	1	1	5
62	2	2	2	4	2	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
63	3	4	2	4	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	5	3	4	2
64	2	1	1	5	1	2	1	4	4	1	4	5	1	4	1	5	5	4
65	5	4	4	1	1	1	1	3	5	2	5	2	4	3	3	4	4	2
66	4	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	2
67	3	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	4	2
68	1	1	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2
69	1	5	4	2	2	3	1	4	3	4	4	5	5	4	1	5	1	2
70	2	2	2	4	3	5	2	4	5	2	2	4	2	4	3	4	4	4
71	2	2	1	2	2	5	1	4	2	4	5	2	5	1	2	2	4	2
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4
73	4	1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	4	3	3	2	2
74	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	4	3
75	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	1	1	2	2
76	4	3	4	4	1	4	2	1	5	1	5	2	2	4	2	1	5	5
77	1	1	1	4	1	4	1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2
78	5	3	3	3	5	3	2	4	4	4	5	5	3	4	1	2	2	4
79	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
80	1	2	2	4	1	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2
81	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	1	4	1	4	2	4	2	4
82	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	4	2
83	2	2	3	4	2	3	3	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2
84	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	2
85	5	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2
86	2	2	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4
87	2	2	2	4	1	5	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
88	1	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3
89	4	1	1	5	5	1	1	5	5	4	1	5	1	4	4	4	4	5
90	4	2	2	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
91	5	5	1	3	1	5	1	4	1	1	1	4	1	5	5	5	5	1
92	1	1	5	2	2	1	2	1	4	1	1	1	1	2	5	4	2	1
93	1	2	2	4	2	1	2	4	4	3	4	5	2	4	2	3	4	4
94	2	2	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	4	4	2	4	2
95	2	2	1	4	2	4	1	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	5
96	2	2	2	4	2	1	1	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5
97	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
98	4	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3