



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la
Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huaman Neyra, Betty (**ORCID:** 0000-0003-4387-4974)

ASESOR:

Dr Alarcón Llontop, Luis Rolando (**ORCID:** 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PIURA - PERÚ
2021

DEDICATORIA

A Lidia Neira, mi madre (Q.E.P.D), amiga y cómplice. Sin su apoyo incondicional y su gran paciencia, desde que inicie con este reto educativo, a pesar de que ya no está aquí conmigo físicamente, sin ella este trabajo no hubiera sencillamente prosperado ni, mucho menos, iniciado.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que colaboraron con esta investigación. Al Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop docente del curso, por su calidad de enseñanza. Al Ing. Segundo Mondoñedo López por la aceptación para realizar en trabajo en la institución. El Ing. Manuel Vera Beltrán por el apoyo en las gestiones en la recolección de la información y la aplicación de los instrumentos. A ellos y a más, mil gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	6
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis..	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de trabajadores del área de atención al ciudadano.....	19
Tabla 2: Prueba de normalidad.....	20
Tabla 3. Correlación que existe entre el capital humano y la calidad de atención al ciudadano.....	21
Tabla 4. Correlación que existe entre la capacidad y la calidad de atención al ciudadano.....	22
Tabla 5. Correlación que existe entre la experiencia y la calidad de atención al ciudadano.....	23
Tabla 6. Correlación que existe entre las habilidades y la calidad de atención al ciudadano.....	24
Tabla 7. Correlación que existe entre la actitud y la calidad de atención al ciudadano.....	25

RESUMEN

Esta investigación busca determinar la relación que existe entre capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la encuesta, con los instrumentos cuestionario sobre capital humano y calidad de atención al ciudadano, ambos ya validados, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron ambos cuestionarios a 20 trabajadores, en un estudio que fue censal. La variable capital humano se dimensionó en capacidad, experiencia, habilidades y actitudes. La variable calidad de atención al ciudadano se dimensionó en satisfacción, eficiencia, percepción y expectativas. Por lo que se concluye que existe relación positiva y alta entre el capital humano y la calidad de atención al ciudadano más que en un alto grado en un nivel de correlación perfecta, comprobándose lo descrito por las teorías y estudios previos. Finalmente se recomienda a la autoridad municipal fortalecer las capacidades de su personal y de esta manera responder de manera eficiente a las necesidades del ciudadano.

Palabras clave: Capital Humano, Calidad de atención, Ciudadano, Capacidad

ABSTRACT

This research seeks to determine the relationship that exists between human capital and quality of citizen service in the Provincial Municipality of Sullana, year 2021. It was proposed under the positivist paradigm and a quantitative methodology; it was descriptive level and correlational type. The survey technique was used, with the questionnaire instruments on human capital and quality of citizen service, both already validated, and which were subjected to reliability tests. Both questionnaires were applied to 20 workers, in a study that was census. The human capital variable was measured in capacity, experience, skills and attitudes. The quality of citizen service variable was measured in satisfaction, efficiency, perception and expectations. Therefore, it is concluded that there is a positive and high relationship between human capital and the quality of customer service, more than in a high degree at a level of perfect correlation, verifying what is described by previous theories and studies. Finally, the municipal authority is recommended to strengthen the capacities of its personnel and in this way respond efficiently to the needs of the citizen.

Keywords: Human Capital, Quality of care, Citizen, Capacit

I. INTRODUCCIÓN

El capital humano se constituye en un papel fundamental para las organizaciones tanto público y privado, está conformado por el talento, las competencias y el conocimiento que poseen las personas como resultado de su formación y experiencia, asimismo es el componente necesario para el funcionamiento de las instituciones lo que favorecerá la competitividad y el desempeño eficiente de cada una de las áreas que representa. (López, Mejía, Ituarte, Escajeda, & Enriquez, 2014)

Por otra parte, la calidad de atención al ciudadano se basa en la percepción que tienen las personas del servicio que se brinda a fin de satisfacer las necesidades de los mismos, la satisfacción constituye un estado de agrado por la realización completa de las necesidades y expectativas que se crea una persona al momento de recibir una atención. (Fernández, 2015)

Para Mahapatra (2003) la calidad de atención se refiere a los aspectos que mejoran la capacidad de respuesta de la institución. Es así que con el pasar de los años se viene haciendo énfasis en el papel fundamental que tiene el capital humano en la calidad de la atención al ciudadano, Sevilla (2016) nos refiere que el capital humano es visto como aquella medida de un costo económico en las destrezas o habilidades de un sujeto, lo cual conlleva analizar el comportamiento del capital humano en la calidad que se brinda en una atención, bajo este escenario se analiza la calidad de atención que recibe el ciudadano.

Najul (2011) alude que el capital humano consiste en aquel elemento básico o fundamental para poder lograr ciertos objetivos y metas propuestas, con el fin de lograr una misión determinada, asimismo es necesario que el capital humano este presupuestado, enfocado en los ámbitos de índole profesional, cultural, técnico y moral; Lee, Jiménez & Kiyu (2007) sostienen que el capital humano consiste en personas sanas, bien formadas, capacitadas, innovadoras y personas creativas que están comprometidas con sus instituciones y participan en la gobernanza.

Teniendo en cuenta lo referido por el autor es de suma importancia que todo sistema en alusión a la atención, cuente con un eficaz control de supervisión y

estimulación del capital humano, ayudando al cumplimiento de labores de acuerdo con su puesto laboral y con la administración idónea en los procesos de organización. Para Cadena Santana (2016) el recurso humano es la herramienta de producción principal que tienen las organizaciones dentro del mundo competitivo.

Dentro del aparato estatal el concepto de capital humano toma vital importancia en cuanto a la atención del elector o ciudadano, ya que con la actual modernización del Estado y para que este resulte eficiente, el ciudadano debe estar situado en el ámbito de las políticas públicas que crea para garantizar un servicio de calidad, por ende, resalta el principio servicio al ciudadano como uno de los derechos primordiales en una sociedad democrática (Bravo, 2017).

Asimismo, el autor señala que en la práctica falta mucho por consolidar una cultura del buen servicio apto al ciudadano teniendo en cuenta las gestiones burocráticas, soluciones a los reclamos, la demora en la accesibilidad de los servicios públicos, vacíos en las unidades de información al ciudadano, no dejando de lado la desigualdad en el buen trato por parte de los funcionarios públicos, evidenciándose así que existen diversos problemas respecto a una buena atención ciudadana.

La Modernización de la gestión pública, tiene su política zanjada en el principio esencial de la orientación al ciudadano, fortaleciendo la mejoría de la atención a los ciudadanos, claro está que para lograrlo el estado debe tener una participación general en sus bienes y servicios públicos, que aseguren un mayor acercamiento al ciudadano en pleno ejercicio de sus derechos. (Ministerio de Cultura, 2018)

La falta de un capital humano calificado incide en la eficacia de atención al ciudadano junto con su nivel de satisfacción, cabe indicar que es un gran reto para el mundo actual, la entidad o institución de poder ofrecer un servicio de calidad al usuario para que aprueben su gestión. (Valencia Rodríguez, 2005)

En base a los estudios ejecutados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática los principales problemas que permanecen perennes en las gestiones públicas de las municipalidades son la burocracia en un 44 %, la falta de comunicación al 42%, en lo que se refiere a la capacitación, las municipalidades manifestaron que requieren capacitarse en temas que fortalezcan las competencias de su recurso humano, con la finalidad de mejorar la gestión municipal. Según la Secretaría de Gestión Pública (2020) solo la mitad de los ciudadanos se siente informado sobre las gestiones que realizan.

Agregado al párrafo anterior, la prioridad que debe prevalecer en las entidades públicas es con respecto a las necesidades en general de su población por lo que el recurso humano es fundamental para la mejoría en los procesos de gestión con la finalidad de brindar solución a los problemas de su población, (Escobar, Paulsen, Bolaños, & Mora, 2015).

La municipalidad provincial de Sullana, no es ajena a los problemas de calidad en cuanto a la atención, por lo cual se necesita estudiar el vínculo entre su recurso humano y su desempeño laboral, dado que según las cifras presentadas se observa una insatisfacción en cuanto al nivel de calidad en la atención al ciudadano por parte de las mismas, en cuanto a la atención de solicitudes en la mesa de partes, la información brindada para los trámites y el trato del personal con la ciudadanía respecto a algunas peticiones que realiza la población.

Tal como data en las cifras anteriormente consignadas las municipalidades presentan muchas barreras respecto a sus trámites y atención de calidad lo que genera gran incomodidad a la población en cuanto a la atención al ciudadano, de esta manera suponemos que existe una dejadez en el plan de estrategia o desarrollo del capital humano en los municipios, más aún si existe burocracia en las gestiones municipales convirtiéndose en un problema social, lo que convierte a la gestión pública en insegura e ineficaz.

Las propuestas que se implementarían en la Municipalidad deben ser priorizando la satisfacción del ciudadano y de sus trabajadores, para ello es conveniente implantar nuevos horizontes bien definidos en base a las políticas de mejora en los recursos humanos, con acciones que estén orientadas al desarrollo intelectual

del trabajador en apoyo de programas, capacitación continua del capital humano para hacerlo más productivo y eficiente en cuanto a la calidad de atención, esto conlleva a la motivación y eleva la autoestima del trabajador y así cumple eficazmente su labor de buena atención. (Najul Godoy, 2011)

En arreglo al contexto presentado en nuestra realidad problemática se refleja la necesidad de determinar la relación entre el capital humano y la calidad en la atención al ciudadano en la municipalidad de Sullana, con el propósito de establecer sugerencias para mejorarla, empezando por una reforma del capital humano de tal manera que con este nuevo enfoque se logre colocar al usuario como centro de la atención en favor de la población que realiza el uso de los servicios que brinda el municipio.

Ante la realidad problemática planteada, se planteó el siguiente PG ¿Cuál es la relación entre Capital Humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2021? y los siguientes Problemas específicos PE1 ¿Qué relación existe entre la capacidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021?, PE2 ¿Qué relación existe entre la experiencia y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021?, PE3 ¿Qué relación existe entre las habilidades y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021? PE4 ¿Qué relación existe entre las actitudes y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021?

En cuanto a justificación teórica tenemos que el estudio será valioso porque aporta a la base teórica sobre el capital humano y calidad de atención al ciudadano, para tener en cuenta que el recurso humano es el capital fundamental en las organizaciones.

Con respecto a la justificación práctica de la investigación dispondrá información directamente a la Municipalidad Provincial de Sullana, lo cual permitirá tener una visión de cómo se está trabajando en cuanto a calidad de atención a la población y de esta manera poder tomar decisiones que mejoren los servicios en beneficio tanto para el ciudadano como sus trabajadores, además de servir como aporte de implicancias de política para grupos de interés así como el establecimiento de fuente de referencia para el desarrollo de futuras investigaciones relacionadas al

tema de estudio, así entonces los resultados que se obtengan a partir de la misma, permitirían tener como base políticas públicas que involucren al capital humano como un factor clave en la buena atención al ciudadano en el sector público.

Finalmente, la justificación metodológica, porque conlleva a desarrollar nuevos conocimientos de las dos variables de estudio a través de los instrumentos aplicados que son válidos y confiables.

Como Objetivo general tenemos, determinar la relación que existe entre capital humano y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021 y como objetivos específicos OE1: Determinar la relación que existe entre la capacidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. OE2: Determinar la relación que existe entre la experiencia y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. OE3: Determinar la relación que existe entre la habilidad y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. OE4 Determinar la relación que existe entre la actitud y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

Finalmente como hipótesis general H_i : Existe relación positiva y alta entre capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, H_0 : No existe relación positiva y alta entre capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, y las Hipótesis específicas H_1 : Existe relación positiva y alta entre la capacidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, H_2 : Existe relación positiva y alta entre la experiencia y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, H_3 : Existe relación positiva y alta entre la habilidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021 y H_4 : Existe relación positiva y alta entre la actitud y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En trabajos previos que se han desarrollado para tener una base sobre el tema. En el ámbito internacional tenemos a Najul Godoy (2011) el cual realizó un análisis descriptivo del capital humano y la calidad del servicio en la atención al cliente, teniendo como objetivos analizar la calidad del servicio al cliente y su relación con una adecuada capacitación del capital humano, analizar el talento humano y la experiencia sobre la calidad del servicio, el autor señala que para lograr el éxito en la atención concurren diferentes elementos a tener presentes como el liderazgo, eficiencia, capital humano y cultura organizacional, asimismo los trabajadores deben sentirse identificados con la institución, de esta manera serán motivados para realizar sus diligencias con calidad, lo cual acarrea un efecto positivo en la atención.

Bartel, Dean Beaulieu, Phibbs, & Stone (2011) investigaron respecto al capital humano y la calidad de atención hospitalaria en la administración de veteranos del hospital de Cambridge, año 2021. Determino la relación que existe entre el capital humano y la calidad de atención hospitalaria en la atención médica de Cambridge. Además: 1) Identifico la relación entre la capacidad del personal de enfermería y la calidad de atención brindada a los pacientes. 2) identifiqué la relación entre la experiencia del personal de enfermería y la calidad de atención brindada a los pacientes. Se realizó un estudio cuantitativo con una muestra de 3 equipos de enfermería que tenían a 16 pacientes a su cargo, con 9 enfermeras por equipo, mediante la técnica de la encuesta, teniendo como dimensiones la capacidad del personal y la experiencia. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: 1) Respecto a la capacidad que tiene el personal de enfermería para hacer frente a sus actividades se relaciona de manera positiva y alta con la atención brindada al paciente 2) indican que existe relación significativa y alta en cuanto a la experiencia que posee el personal de enfermería respecto al desempeño en la calidad de atención a los pacientes, asimismo los incentivos son fundamentales para mejorar el desempeño individual o en equipo, lo que se traduce en mejores resultados en la atención de los pacientes.

Gonzales Pertuz & Atencio Cardenas (2010) estudiaron la relación existente entre el factor humano y la calidad del servicio en el estado de Zulia, sobre una muestra

de funcionarios que laboran en las diferentes empresas estatales. Determino la relacion entre el factor humano y la calidad del servicio. Ademas de: 1) Determino la relacion entre la capacidad del factor humano y la calidad de atencion, 2) Determino la relacion entre las habilidades del capital humano y la calidad de atencion. Se realizo con la tecnica de encuesta, utilizando como instrumento la entrevista a gerentes y funcionarios de empresas como Polar, Avidoca, Avirosa, Pimpollo y Supermart, el estudio se baso en 2 demensiones las capacidades y habilidades del capital humano. Como resultados se obtuvieron: 1) Existe una relacion directa entre el factor humano con la calidad del servicio, haciendo enfasis en el papel decisorio que tienen las personas en las empresas. 2) Respecto a las capacidades y habiliadades del capital humano la mayor parte de los gerentes entrevistados aseguran que son los que mas importan para crear potencial de los empleados y alcanzar la calidad de atencion deseada.

Montoya Agudelo & Boyero Saavedra (2016) manifiestan en su estudio que el elemento fundamental es el recurso humano que constituye el componente basico para cada entidad publica. Su principal objetivo es lograr una mayor reflexión en torno al valor que implica el recurso humano en cierta organización, su objetivos especificos son determinar el rol estratégico que tiene el recurso humano, establecer como los recurso humanos van a formarse en la organización, exponer el papel que tiene el recurso humano en el fortalecimiento de las capacidades y el sistema de calidad en las organizaciones que le permitan adaptarse a las exigencias del mundo actual. Concluyen que un capital humano capaz y comprometido que participe, trabaje en equipo y sea evaluado garantiza el éxito de una organizacion.

Hernández Palma, Barrios Parejo & Martínez Sierra (2018) en su estudio hacen referencia a la calidad en la gestion humana como avance organizacional, en donde indican que la actitud positiva de los trabajadores junto con la identificacion de sus competencias y conocimientos tendran repercuciones favorables para fortificar su compromiso de pertenencia, asimismo un empleado satisfecho y arduo siente que sus contribuciones son sujetas a tenerse en cuenta y que trabaja en equipo demostrando su compromiso en el buen desempeño laboral logrando

incidir en la gestión de los recursos humanos y por ende en la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado en el ámbito nacional tenemos a Huaman Cisneros (2020) el cual investigó la relación existente entre el recurso humano y la calidad de atención en el hospital de Huaycan, año 2020. Como objetivo general determinó la relación del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería. Realizó una muestra para 85 enfermeras utilizando el método fue el hipotético – deductivo, tipo descriptivo correlacional, se aplicó la técnica de la encuesta y cuestionario como instrumento. Los hallazgos evidencian una relación positiva moderada entre las variables de estudio gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería, por lo cual se considera muy importante el recurso humano en todas las organizaciones, recomendando la capacitación oportuna de su personal y los incentivos.

Urquía Reina (2016) estudió la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Villa Victoria, año 2016. Determinó la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad del servicio. El método del estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta a los usuarios del centro de salud, la variable gestión del talento se dimensionó en competencias del capital humano tales como las habilidades y actitudes. Como hallazgos obtuvo que existe una relación directa y muy significativa entre la gestión del talento y la calidad del servicio que se brinda en el centro de salud, asimismo las competencias del recurso humano como las habilidades y actitudes influyen de manera positiva en la calidad del servicio que se les brinda a los usuarios que visitan el centro de salud corroborándose lo descrito en las teorías.

Bautista Carrizales (2014) estudió cómo la gestión del potencial humano influye en la eficiencia laboral en el personal administrativo del municipio de Huancavelica. Como objetivo general buscó identificar la relación que existe entre la gestión del potencial humano y la eficiencia laboral de los trabajadores. El trabajo fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, se utilizó un cuestionario

de encuesta para obtener la información. Dentro de sus objetivos tenemos la gestión del potencial humano, el conocer la incidencia en la eficiencia laboral al respecto aplica una escala en su valoración muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo; la investigación en cierta forma conlleva a una modalidad de investigación factible, bajo los parámetros de la técnica aplicada la encuesta con su instrumento cuestionario de encuesta con una población de 150 personas que realizan labores administrativa sea personal con contrato determinado o nombrado, los resultados evidencian una alta percepción del capital humano, en cuanto a la planificación y la clasificación son muy representativas, por su parte la capacitación contribuye a mejorar la eficiencia laboral. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo, la dimensión toma de decisiones y la dimensión satisfacción laboral predominan los niveles medio y alto respectivamente. Los resultados finales de la investigación nos demuestran que la supervisión laboral, el clima laboral, las competencias de gestión de desempeño y el factor político son indispensables para una adecuada atención de calidad; como conclusión final se evidencia que existe una relación de manera muy significativa entre la variable gestión del potencial humano y la eficiencia laboral, por lo que se hace necesario realizar planes y programas de capacitación para promover el potencial humano el cual favorezca la eficacia laboral en los trabajadores y comprometerlos con el desarrollo de la institución.

Antonio Chamorro (2014) estudio el modelo de gestión de capital humano y la eficiencia de Gestión, la investigación se efectuó con el fin de determinar como el modelo de gestión de capital humano influye en el desempeño laboral. Sus objetivos fueron identificar las capacidades requeridas en las diversas áreas, describir los procesos de cada área. La investigación es aplicada, el tipo de estudio es de naturaleza descriptiva /explicativa y no experimental. En este estudio se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se elaboraron dos cuestionarios de encuesta con sus referentes ítems y su valorización de la escala de Likert a un total de 30 trabajadores. Asimismo, se emplearon las técnicas de la estadística descriptiva para cada cuestionario manejando la distribución de frecuencias absolutas, y la frecuencia relativa para el análisis porcentual que accedió a evaluar las variables de estudio. Dentro de las conclusiones tenemos que la implementación del sistema de gestión de capital

humano tiene gran influencia de manera positiva del desempeño laboral, además las competencias solicitadas en las áreas de estudio comprenden el logro, influencia, el servicio y la ayuda.

El pionero del enfoque de capital humano fue Schultz como se citó en (Villalobos Monrroy & Pedroza flores, 2009) el cual manifiesta que la inversión humana ponía énfasis en los beneficios que la persona puede conseguir más que sus costos en los que incurrirá. Asimismo menciona que si el ser humano amplía su capacidad productiva esta se convierte en parte de él, de esta manera no consigue ser objeto de venta.

Posteriormente, Becker (1983) desarrolla formalmente la teoría del capital humano donde hace referencia a la educación y la formación como inversiones que efectúan los individuos con el fin de aumentar su validez productiva y posteriormente sus ingresos.

Más adelante Villalobos & Pedroza (2009) sostienen que mientras más invierta la persona en su formación para aumentar su potencial humano mayor será su economía. Esto supone percibir cómo la educación se convierte en la fuente principal de la formación del recurso humano.

En tanto Cornejo Pereyra (2016) define al capital humano como las capacidades mentales, conocimientos y actitudes que poseen los individuos y que producen desempeños competentes en una tarea elaborada, ocupación o profesión.

Por su parte Pesántez Chica (2017) sostiene que todas que todas las personas que integran el capital humano en una organización son un gran capital que no puede ser descuidado, al contrario, se debe estar pendiente de cómo incentivarlos para que mejoren su productividad en beneficio de todos.

Actualmente este enfoque ha tomado vital importancia, ya que el Perú afronta, en el siglo XXI y vigencia de la era del conocimiento, el desafío de tener una población completa debidamente competente para ser productiva en su trayectoria, en un universo económico y laboral en un variante cambio. (Yamada Fukusaki & Lavado Padilla, 2021).

Para Gruzina, Firsova, & Strielkowsk (2021) el capital humano se refiere al conocimiento, las habilidades y la valiosa experiencia que los individuos o grupos de personas poseen en beneficio de la organización, mientras que Goldin (2014) define al capital humano como las habilidades que la fuerza laboral posee,

también abarca la inversión que realizan las personas en educación, formación que aumentan la productividad.

Teniendo en cuenta que todo ciudadano se merece recibir una atención de calidad, se debe implementar mecanismos que permitan enriquecer el capital humano mejorando las habilidades, los niveles de motivación creando un buen clima laboral generando eficiencia, por esta razón el capital humano es un factor fundamental para la eficacia de servicios y la satisfacción de los beneficiarios en la prestación de servicios a la ciudadanía. (Escobar, Paulsen, Bolaños, & Mora, 2015).

La teoría del capital humano de Schultz (1960) definió que uno de los elementos definitivos hacia la mejora del bienestar de la ciudadanía es el capital humano, el cual encierra componentes como los conocimientos, habilidades que conforman la capacidad individual de una persona para que pueda efectuar su trabajo productivo, asimismo planteó que los gastos realizados para mejorar estas capacidades acrecientan el valor de la productividad en el trabajo y por ende originarán un eficaz rendimiento positivo.

El autor dentro de esta teoría alude a la educación con el arma principal para mejorar los ingresos del individuo, detallando que es una inversión favorable para mejorar la economía, así el acceso a la educación se veía determinado por los diferentes ingresos; además instauró el estudio de la ciencia económica nombrada economía de la educación, en primer lugar indicando que cuanto más educación tenga un individuo mayor será su ingreso y por ende su productividad y en segundo lugar, la educación como un dispositivo de selección, donde los individuos más altamente educados obtienen mejores empleos.

En conclusión, las empresas han observado que las cualidades que conducen al éxito en la escuela están relacionadas con las cualidades que hacen que el individuo sea más productivo en el trabajo. Los más educados consiguen los mejores trabajos porque han sido hechos más productivos, asimismo los años adicionales de escolaridad constituyen una señal de esta mayor productividad. (Schultz, 1960)

La atención ciudadana es entendida como sinónimo de atender peticiones especialmente, las quejas y denuncias que presentara la ciudadanía. Para Arellano (2005) manifiesta que los ciudadanos tienen derecho a solicitar a las autoridades que respondan a sus sugerencias, solicitudes y propuestas generales, que por supuesto incluyen posibles quejas sobre los servicios públicos y posibles quejas sobre los funcionarios públicos.

Poner a los ciudadanos en el centro de la atención de las organizaciones gubernamentales significa un cambio de paradigma, y es necesario comenzar por la propia Oficina de Atención al Ciudadano. (Arellano, 2005)

Para Spano Tardivo (2016) una buena calidad de atención implica el derecho a una buena administración en cabeza del ciudadano, y el deber en cabeza de la propia Administración.

Petracci (1998) señala que uno de los conceptos que guiará la gestión pública es la mejora continua. Este proceso de mejora se basa en la mejora de la capacidad operativa de la maquinaria estatal y la mejora del nivel de calidad del servicio. A su vez, la mejora mencionada en la calidad del servicio ha sentado las bases para lograr un favorable nivel de buena satisfacción y sobre todo la participación ciudadana.

Dentro de este proceso de mejora continua uno de los componentes más apropiado es el aseverar que los servicios públicos valgan eficientemente a las poblaciones en arreglo a los efectos de prácticas realizadas en España, Reino Unido, Australia y Canadá es el cumplimiento de metas y compromisos, desde el Estado para con la sociedad. (Petracci, 1998).

Asimismo, en cuanto a los niveles de satisfacción en la atención una actitud de denegación de un servidor público alcanza ser definitivo en la evaluación posterior de la satisfacción. La medición de la calidad, debe forjarse teniendo en cuenta esas actuaciones y actitudes de los individuos que participan en una negociación humana y social.

Para Vicente Ruíz, Rodríguez Ramírez, Laencina López, & Guillén Torres (2015) se deben tener en cuenta los principios de la atención al ciudadano dentro de los cuales destacan la objetividad, igualdad y no discriminación, transparencia,

integridad y neutralidad, lo que contribuye en una responsabilidad en atención al servicio de atención a la ciudadanía.

En tanto para Mejías Acosta & Manrique Chirkova (2011) la satisfacción del ciudadano se demuestra en su estado de ánimo que resulta después de haber recibido un servicio de acuerdo a sus expectativas. Por otro lado, desde una perspectiva dinámica, es seguro que, por ejemplo, una persona, una empresa, una institución o todo el sistema económico serán más eficientes porque promoverán cada vez más la creatividad y la coordinación. Concentración mejorada. (Huertas de soto, 2014)

Becker (1983) considera que el capital humano es la vinculación de las capacidades productivas que una persona alcanza por acopio de conocimientos usuales o específicos, al mismo tiempo instituye que la inversión en capital humano, avala aumentos en la productividad de las personas por medio del crecimiento en su almacenamiento de conocimientos.

Antonio (2014) manifiesta que el capital humano consiste en la rama que estudia las interacciones de los sujetos en las organizaciones, la dependencia mutua entre sujetos y organizaciones, las causas y consecuencias de los negocios en ese ámbito y la relación con la sociedad.

Para Alike & Stan (2014) el capital humano se refiere a los procesos relacionados con la formación, la educación y otras iniciativas profesionales, con el fin de aumentar los niveles de conocimientos, habilidades, valores y activos sociales de un empleado que conducirá a la satisfacción y desempeño laboral.

Perepelkina, Perepelkinaa, & Morozovaa (2016) refiere que el capital humano consiste en conocimientos, habilidades, motivación que adquieren las personas y que pueden utilizar durante cierto periodo de tiempo para producir bienes y servicios.

Matei & Ceche (2016) indica que el capital humano consiste en las habilidades adquiridas por los individuos en el proceso de escolarización y las habilidades físicas de los individuos para producir ingresos laborales.

Wuttaphan (2017) define al capital humano como el conjunto de conocimientos y habilidades que se convierten en un activo invisible que es visto como una herramienta para una organización sostenible.

Para Lanzas Duque (2020) el capital humano se centraliza tal como lo indica su mismo nombre en las personas que forman parte de la organización, asimismo en aspectos como son el aprendizaje personal, la actitud, en las actividades que ellas efectúan. Contiene las capacidades, experiencias y destrezas de los integrantes de la organización.

Bolaños (2015) asegura que una buena atención al ciudadano involucra proporcionar servicios eficientes y de calidad, donde la suma de nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, en el transcurso del ciclo de la gestión pública, determinan en el servicio que la entidad brinda a la población.

Theresia & Bangun (2019) menciona que una buena calidad de atención al ciudadano consiste en aumentar la satisfacción y lealtad del usuario. La calidad está influenciada por varios factores, a saber: proceso, estructura y resultado, que define una buena atención.

Para Charry Aysanoa & Flores Leiva (2021) la calidad de atención es un conjunto de acciones que realizan las organizaciones en bienestar de la población.

López Vásquez, Olivera Hospinal, & Tinoco Reyes (2018) define la calidad de atención como la percepción final que tiene el usuario después de haber recibido un bien o un servicio.

Cisneros Mora (2015) sostiene que la calidad de atención al ciudadano está en garantizar el derecho del mismo al momento de generar sus trámites de algún servicio en el aparato estatal.

Evaristo Arias (2018) manifiestan que para tener una buena atención de calidad se debe motivar y capacitar a los trabajadores del área a involucrarse y a comprometerse con sus actividades laborales dándole la importancia necesaria a sus funciones encargadas en beneficio de la ciudadanía.

Finalmente un buen servicio de atención desarrolla la confianza que tiene la población hacia el Estado, produciendo una reducción de costos lo cual conlleva a perfeccionar la imagen y la popularidad de sus entidades públicas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

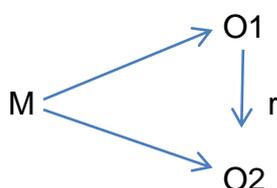
El tipo de aplicación es básica pues de acuerdo a CONCYTEC (2018). Se fundamenta en el paradigma positivista, metodología cuantitativa ya que cuantifico las variables de estudio a nivel de categorías que midieron las dimensiones de las variables capital humano (capacidad, experiencia, habilidades y actitudes) y calidad de atención al ciudadano (satisfacción eficiencia, percepción y expectativas).

Se trata de una investigación de tipo descriptiva porque exhibió un conocimiento de la realidad tal como se presentó en la situación de tiempo y espacio y como profundidad se abordó como correlacional (simple), ya que se midieron las dos variables y verificaron si están o no correlacionadas con el mismo sujeto, y posteriormente se analizó su correlación.

Diseño

Asimismo es de diseño no experimental correlacional simple, debido a que no se manipulo ninguna de las variables del estudio.

Se establece la siguiente formula:



M: Trabajadores del área de atención al ciudadano

O1: Capital humano

O2: Calidad de atención al ciudadano

r: relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que se estudiaron son el capital humano y la calidad de atención al ciudadano.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Para la población se consideró a 20 trabajadores, 15 nombrados y 5 contratados entre hombres y mujeres que oscilan entre los 18 y 65 años del área de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Sullana en el presente periodo 2021.

Tabla 1: Población de trabajadores del área de atención al ciudadano

Grupo de trabajadores de la Municipalidad de Sullana	
Nombrados	15
Contratados	5
Total	20

Nuestra investigación fue censal, ya que se trata de una muestra total, que corresponde a los 20 trabajadores que laboran en el área de atención ciudadana, por ser una muestra pequeña y de fácil acceso para trabajar y recopilar información.

Como criterios de exclusión tenemos: a) los trabajadores que estuvieron de vacaciones, b) los trabajadores que estuvieron con licencia, c) los trabajadores mayores a 65 años.

Como criterios de inclusión tenemos: a) los trabajadores hombres y mujeres de 18 a 65 años de edad, b) los trabajadores que realizan tanto trabajo remoto como trabajo presencial en el área de atención al ciudadano.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta, en donde se realizaron las preguntas de acuerdo a las variables y sus dimensiones, las cuales fueron estructuradas con sus respectivas respuestas, se aplicaron 2 cuestionarios para medir las variables de capital humano y calidad de atención al ciudadano, a los trabajadores del área de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Sullana.

El instrumento usado fue el cuestionario de encuesta, teniendo como informantes a los trabajadores del área de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Sullana, el cual se usó para encontrar información pertinente para abordar los objetivos de la presente investigación. Consta de 2 cuestionarios de 12 preguntas cada uno, los mismos que se midieron en una escala nominal de tipo Likert, el primer cuestionario fue para el variable capital humano, se denominó con el nombre de Cuestionario sobre capital humano, tomando en cuenta 4 dimensiones (capacidad, experiencia, habilidades y actitudes), estimando conveniente 3 preguntas por cada dimensión. El segundo cuestionario fue para la variable calidad de atención al ciudadano, se denominó con el nombre de Cuestionario sobre calidad de atención al ciudadano, tomando en cuenta 4 dimensiones (satisfacción, eficiencia, percepción y expectativas) para las cuales se planteó 3 preguntas por cada dimensión.

Se cumplió con los tres tipos de validez requeridas para investigaciones cuantitativas.

Para la validez se consideró a tres expertos en el área, los cuales después de revisar la estructura de las preguntas y dar las observaciones necesarias garantizaron que los enunciados de los instrumentos elaborados estaban correctos, en nuestro caso fueron dos instrumentos para cada variable: capital humano y calidad de atención al ciudadano, los cuales representaron el contenido que se busca estudiar. Se necesitó de la consulta de 3 expertos, quienes estuvieron a cargo de la calificación y perfeccionamiento de los instrumentos, los expertos fueron los siguientes: Karen Moran Ruiz - Magister en Gerencia Gubernamental, Luis del Pino Gonzales Gómez - Magister en Gerencia Publica y Elías Saud Castillo Córdova – Doctor en Economía y Finanzas, concluyendo que los instrumentos son aptos para su aplicación.

Las variables estudiadas se encuentran sustentadas en las bases teóricas, las cuales cuentan con dimensiones e indicadores, la variable capital humano tiene cuatro dimensiones y tres indicadores por cada dimensión, que han sido en alta proporción parte de instrumentos de Lanzas Duque (2020). Mientras que la variable calidad de atención al ciudadano está representada por cuatro dimensiones con tres indicadores cada dimensión, los cuales fueron tomados del instrumento elaborado por (Fabian Rios, 2020).

En cuanto a la validez de constructo nuestras variables de investigación se encuentran correctamente respaldadas por autores citados en la base teórica. Para la variable principal “capital humano” resaltan autores como Becker (1983), Sevilla (2016) y Lanzas Duque (2020), mientras que la variable 2 “calidad de atención al ciudadano” se encuentra respaldada en los conceptos de Petracci (1998), Bolaños (2015) y Fabián Ríos (2020).

La confiabilidad se evaluó a través del Alfa de Cronbach, donde se determinó el grado de relación de los enunciados. La confiabilidad se realizó a los 2 instrumentos de medición creados para ambas variables, capital humano y calidad de atención al ciudadano. Se realizó una la prueba a todos los enunciados de cada instrumento de las 20 unidades de análisis. Finalmente se obtuvo un valor de 0.902 para la primera variable y para la segunda variable fue de 0.918.

3.5. Procedimientos

El trabajo se realizó mediante dos fases generales: 1) la selección de la entidad donde se realizó el estudio de investigación, 2) dos cuestionarios de encuesta a los trabajadores del área de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Sullana.

Se realizó una recopilación de datos aplicando la técnica de la encuesta, primero se necesitó de la autorización mediante oficio por parte del alcalde de la municipalidad provincial de Sullana y posteriormente la aplicación de la encuesta a los 20 trabajadores del área de atención al ciudadano que son parte de la población seleccionada teniendo en cuenta los criterios de exclusión, se aplicó la técnica de la encuesta por ser una muestra pequeña, además es una técnica practica y de fácil aplicación y que demando un bajo costo.

Los dos cuestionarios fueron aplicados por la titular de la investigación de forma particular al personal seleccionado con la coordinación respectiva y su participación voluntaria manteniendo en reserva la información de sus datos personales dado que las encuestas fueron anónimas y así tener un buen manejo de las variables.

Los ajustes a las variables, dimensiones e indicadores se realizó con la validación de los expertos mediante ficha de juicio de expertos para calificar las dimensiones de cada variable, posteriormente a su validación se aplicó un cuestionario de encuesta para las 2 variables (capital humano y calidad de atención al ciudadano), las cuales fueron aplicadas a los 20 trabajadores de las áreas de atención al ciudadano.

Los cuestionarios de encuesta están basados en la escala de Likert, para el primer cuestionario se aplicaron 12 preguntas por cada variable en sus 4 dimensiones con 5 opciones de respuesta totalmente en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo para la primera variable y para la segunda variable con 5 opciones de respuesta, nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre, con el fin de garantizar la validación y confiabilidad del instrumento aplicado.

Finalmente los resultados obtenidos nos permitieron una mejor comprensión del tema desarrollado. Con los cuestionarios de encuesta realizados para las 2 variables, la información fue procesada, y posteriormente se realizó las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el caso de nuestra investigación capital humano y calidad de atención al ciudadano, establecida desde el paradigma positivista, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, tipo correlacional simple, se siguió la siguiente ruta de análisis de datos.

Pruebas previas: realizaremos la prueba de normalidad de datos, para nuestro caso utilizamos Shapiro-Wilk dado que nuestra muestra es pequeña, por el número de sujetos comprometidos (20 unidades de análisis).

Generación de datos: una vez obtenidos los datos para nuestras variables (capital humano y calidad de atención al ciudadano), se generó una base de datos en Excel y posteriormente fue ingresada al programa SPSS, para la generación de las tablas que indicaron los niveles de correlación de las variables estudiadas.

Pruebas finales:

Herramientas estadísticas usadas: para nuestra tipo de informe de investigación y objetivos trazados se utilizó los estadísticos de correlación y correlación simple.

Primero, para establecer correlación, usamos “r” de Pearson en nuestras variables cuantitativas discretas (números enteros), dado que nuestras variables resultaron seguir una distribución normal, según las pruebas realizadas.

Tipo de análisis: para el diseño de nuestra investigación (paradigma positivista, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, tipo correlacional simple), se realizó el análisis bivariado y cuantitativo.

Visualización de datos: para nuestra investigación se elaboraron tablas de correlación, gráficos de dispersión entre otros elementos, generados por los softwares que se usaron para su cálculo.

Análisis e interpretación de datos: de acuerdo a los resultados obtenidos y siguiendo los protocolos la estadística correlacional – simple se procedió a dar respuesta a las preguntas de investigación comprobando cada una de las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Dada la investigación de enfoque cuantitativo supone el uso de la información de los encuestados para nuestro caso los nombres de los trabajadores de la municipalidad de Sullana los mismos que optan por no ser mencionados en la presente investigación, por lo que se reservó para con ellos la confidencialidad y anonimato de información de esta manera las tablas y reportes en los anexos se mantuvieron, sin alterar ningún dato de información agregada por el encuestado.

Asimismo, el trabajo es de autoría propia, se plasmó en la transparencia y confiabilidad de los resultados, enfocado en la guía del estudiante de la Universidad César Vallejo, respetando las normas APA.

De acuerdo, con los principios éticos tenemos: La beneficencia, que se plasmó en propagar los beneficios del proyecto de investigación y reducir los riesgos de desventajas a la sociedad. La no maleficencia, radica en que se tendrá la buena atención y cuidado en los participantes de que no reciban mala información o divulgación de sus datos personales y por ende asegurar su bienestar personal. La autonomía, consistió en dar a conocer a los encuestados sobre el porqué de la investigación, beneficios que se tendrá con sus actividades laborales y a la vez tengan participación para que se implementen las mejoras en la atención al ciudadano. La justicia, alude a la igualdad de condiciones en las obligaciones y beneficios tanto para los que se mantienen en actividades de su interés.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Tabla 2. Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CAPITAL HUMANO	,495	20	,000
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	,495	20	,000

Apreciaciones

- Al obtener un valor mayor al 0.05 en el nivel de significancia, se acepta el supuesto de normalidad: las variables tienen una distribución normal.
- Al haber normalidad aplicamos Pearson

Resultados del Objetivo General

Tabla 3. *Correlación que existe entre el capital humano y la calidad de atención al ciudadano*

		CAPITAL HUMANO	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CAPITAL HUMANO	Correlacion de Pearson	1,000	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Correlacion de Pearson	1,000	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

Apreciaciones

- En la Tabla 3 podemos verificar el grado de correlación que existe entre las variables Capital Humano y la variable Calidad de Atención al ciudadano sobre los 20 trabajadores encuestados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al realizar la comparación obtenemos un valor menor a 0.01, lo cual significa que se rechaza la Hipótesis general nula en el extremo: H_0 : No existe relación positiva y alta entre capital humano y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. Aceptando la HGP en el extremo: H_1 : Existe relación positiva y alta entre

capital humano y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

- Al ser 1 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva si no también es perfecta.
- Por tanto, se cumple la Hi. Existe relación positiva y alta entre capital humano y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

Resultados de los Objetivos Específicos

Tabla 4. *Correlación que existe entre la capacidad y la calidad de atención al ciudadano*

		CAPACIDAD	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CAPACIDAD	Correlacion de Pearson	1,000	,933
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Correlacion de Pearson	,933	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

Apreciaciones:

- En la Tabla 4 podemos verificar el grado de correlación que hay entre las variables Capacidad y la variable Calidad de Atención al ciudadano sobre los 20 trabajadores encuestados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al realizar la comparación obtenemos un valor menor a 0.01, lo que significa que se rechaza la H₀: No existe relación positiva y alta entre la capacidad y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. Aceptando la H₁: Existe relación positiva y alta entre la capacidad y la calidad

de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

- Al ser 0,933 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva si no también es muy alta.
- En consecuencia, si se cumple la H_1 . Existe relación positiva y alta entre la capacidad y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

Tabla 5. *Correlación que existe entre la experiencia y la calidad de atención al ciudadano*

		EXPERIENCIA	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EXPERIENCIA	Correlacion de Pearson	1,000	,785
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Correlacion de Pearson	,785	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

Apreciaciones:

- En la Tabla 5 podemos verificar el grado de correlación entre las variables Experiencia y Calidad de Atención al ciudadano sobre los 20 trabajadores encuestados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al realizar la comparación obtenemos un valor menor a 0.0, por lo cual se procede a rechazar la H₀ en el extremo: H₀: No existe relación positiva y alta entre la experiencia y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. Aceptando la H₁ en el extremo: H₁: Existe relación positiva y alta entre la experiencia y la calidad

de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

- Al ser 0,785 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva si no también es muy alta.
- Finalmente si se cumple la H_1 . Existe relación positiva y alta entre la experiencia y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

Tabla 6. Correlación que existe entre las habilidades y la calidad de atención al ciudadano

		HABILIDADES	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
HABILIDADES	Correlacion de Pearson	1,000	,577
	Sig. (bilateral)	.	0,008
	N	20	20
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Correlacion de Pearson	,577	1,000
	Sig. (bilateral)	0,008	.
	N	20	20

Apreciaciones:

- En la Tabla 6 se observa el cálculo del nivel de correlación entre las variables Experiencia y Calidad de Atención al ciudadano sobre los 20 trabajadores encuestados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó 0,008 se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Según la comparación obtenemos un valor menor a 0.01, razón por la cual se rechaza la H_0 : No existe relación positiva y alta entre las habilidades y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. Aceptando la H_1 en el extremo: H_1 : Existe relación positiva y alta entre las habilidades y la

calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

- Al ser 0,577 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva si no también es alta.
- Finalmente si se cumple la H_1 . Existe relación positiva y alta entre las habilidades y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

Tabla 7. *Correlación que existe entre la actitud y la calidad de atención al ciudadano*

		ACTITUD	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ACTITUD	Correlacion de Pearson	1,000	,419
	Sig. (bilateral)	.	0,006
	N	20	20
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Correlacion de Pearson	,419	1,000
	Sig. (bilateral)	0,006	.
	N	20	20

Apreciaciones:

- En la Tabla 7 se verifica el cálculo de la correlación entre las variables Actitud y calidad de Atención al ciudadano sobre los 20 trabajadores encuestados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó 0,006 se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Según la comparación realizada el valor es menor a 0.01, por lo cual se rechaza la H₀ en el extremo: H₀: No existe relación positiva y alta entre la actitud y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. Aceptando la H₁ en el extremo: H₁: Existe relación

positiva y alta entre las actitudes y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.

V. DISCUSIÓN

En la Tabla 3, en que se observa el cálculo de la correlación entre la variable X (Capital humano) y la variable Y (calidad de atención al ciudadano) sobre los trabajadores encuestados, al obtener un P valor de 0 el cual comparando con el parámetro 1% se comprueba que es menor, por tanto procedemos a rechazar la hipótesis general nula H_0 , aceptado la hipótesis general positiva H_1 Existe relación positiva y alta entre capital humano y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, evidenciando una correlación perfecta, lo cual se comprueba con lo encontrado por Huamán Cisneros (2020) quien encontró que si existe correlación entre las variables recurso humano y calidad de atención en un estudio realizado en el hospital de Huaycán, con una significancia alta., asimismo Gonzales Pertuz & Atencio Cardenas (2010) encuentran una relacion directa entre el factor humano y la calidad del servicio. Finalmente, se comprueba lo dicho por Najul Godoy (2011) quien manifiesta que la calidad de un servicio se encuentra vinculada a orientar a los ciudadanos, brindándoles herramientas que mejoren su desempeño laboral y así obtener recurso humano muy capacitado.

La Tabla 4 donde se observa la correlación entre la dimensión capacidad de la variable X (capital humano) y la variable Y (calidad de atención al ciudadano). Con un P valor menor a 0 el cual comparado con el parámetro 0,01 resulta menor, rechazamos la hipótesis nula H_0 , aceptado la hipótesis específica positiva H_1 Existe relación positiva y alta entre la capacidad y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, en un nivel muy alto ya que se obtuvo una correlación de 0,93. Se comprueba lo encontrado por Antonio Chamorro (2014), quien encontró que las capacidades influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores encontrando correlación alta. Esto se corrobora según lo dicho por Najul Godoy (2011) quien señala que para ser competitivos se debe identificar las posibles fallas en el

sistema de atención al cliente, además recalco evaluar primeramente la capacidad de su capital humano, mediante la elaboración de un plan estratégico bien diseñado y de esta manera conseguir como resultado una calidad de atención excelente con miras al logro del objetivo de la organización. Sanz (2015) hace referencia a las estrategias que tienen las organizaciones acerca del recurso humano, centrando su atención en la capacidad que tiene su personal para cumplir con sus labores y tareas que han sido encomendadas. Bajo este escenario, los procesos de selección son fundamentales en las empresas, ya que permiten incorporar recurso humano con los requisitos mínimos necesarios para cada puesto laboral.

En la Tabla 5 se presenta la correlación entre la dimensión experiencia de la variable X (capital humano) y la variable Y (calidad de atención al ciudadano). Con un P valor de 0, el cual al compararlo con el parámetro 0,01 resulta menor, por lo cual se rechaza la hipótesis específica nula H_0 , aceptado la hipótesis específica positiva H_1 Existe relación positiva y alta entre la experiencia y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, en un nivel alto ya que se obtuvo una correlación de 0,785. Se comprueba lo encontrado por Bartel, Dean Beaulieu, Phibbs, & Stone (2011) quienes encontraron que existe una alta relación en cuanto a la experiencia que posee el personal de enfermería respecto al desempeño en la atención a los pacientes, mientras mayor experiencia posean las enfermeras su capital humano se potenciara permitiéndole mejores resultados en la atención de los pacientes. Esto se refuerza según lo dicho por Bernal Gonzáles; Pedraza Melo & Castillo Hernández (2020) el cual indica que la experiencia del talento humano permite incrementar la productividad y por ende contribuir a la generación de valor de la organización.

La Tabla 6 presenta el resultado de la correlación entre la dimensión habilidades de la variable X (capital humano) y la variable Y (calidad de atención al ciudadano). Con un P valor de 0,008 el cual resulta siendo menor que el parámetro 0,01, al comparar los resultados se procede a rechazar la hipótesis específica nula H_0 , aceptado la hipótesis específica positiva H_1 Existe relación positiva y alta entre las habilidades y la calidad de atención al ciudadano en la

Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, en un nivel alto ya que se obtuvo una correlación de 0,577. Se comprueba lo encontrado por Bernal Gonzáles; Pedraza Melo & Castillo Hernández (2020) quienes encontraron en su investigación una relación positiva entre las habilidades de las personas y la calidad de atención brindada al usuario, asimismo el autor refiere a las habilidades como los talentos que poseen las personas para resolver las tareas encargadas en su espacio de trabajo.

Finalmente la Tabla 7 presenta el cálculo de la correlación entre la dimensión actitud de la variable X (capital humano) y la variable Y (calidad de atención al ciudadano). Con un P valor obtenido de 0,006, al compararlo con el parámetro de 0,01, y ser menor nos lleva a rechazar la hipótesis específica nula H_0 , aceptando la hipótesis específica positiva H_1 Existe relación positiva y alta entre la actitud y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021, en un nivel medio ya que se obtuvo una correlación de 0,419. Se comprueba lo encontrado por Urquía Reina (2016) quien encontró una relación directa entre la actitud como parte de las competencias del capital humano respecto a la calidad del servicio brindado en el centro de salud Villa Victoria, corroborándose lo descrito en las teorías.

PUNTOS INCIERTOS

La principal limitación en esta investigación es el número de trabajos existentes respecto al tema estudiado, ya que al no existir muchos estudios se torna complicado realizar comparaciones respecto a las correlaciones de las variables estudiadas, a pesar que el capital humano es indispensable en todas las organizaciones muchas veces no se le da la importancia que necesita, por lo cual se descuida el recurso más valioso que tienen las entidades tanto públicas como privadas para cumplir sus objetivos.

RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de las políticas públicas se encuentra la modernización del estado la cual sitúa al ciudadano como centro de atención, por lo cual fue necesario estudiar el

comportamiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sullana respecto a la calidad brindada.

Dada nuestra problemática planteada, creemos que fue necesario estudiar el capital humano para mejorar la calidad de atención, nuestra investigación aporta favorablemente al desarrollo de planes y políticas que permitan mejorar la calidad que se le brinda al ciudadano, teniendo en cuenta que el arma fundamental será su recurso humano. Para así poder tener la satisfacción del usuario y además dotar de capacitación constante a su personal para que respondan de manera eficiente a las exigencias de la población, además es parte de las políticas de modernización del estado lo que se convierte en un aporte fundamental para cumplir con los objetivos y metas de las entidades públicas, en nuestro caso la municipalidad provincial de Sullana.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre el capital humano y calidad de atención al ciudadano sobre los 20 trabajadores encuestados, es positiva y perfecta: lo cual se traduce en que ante un deficiente capital humano se tendrá una deficiente calidad de atención, corroborándose la hipótesis positiva planteada, y con lo que se comprueba tanto los aportes de la teoría sobre el tema como lo encontrado por antecedentes, que reconocen al capital humano como el potencial de crecimiento de toda institución, al ser este mismo el generador de ideas y líneas de acción estratégicas necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2. La capacidad dentro de la dimensión del capital humano resulta alta y positivamente correlacionada con la calidad de atención al ciudadano, corroborándose la hipótesis planteada, lo cual significa que mientras más capacidad posea una persona mayor será la calidad de atención que el ciudadano reciba, dado que las capacidades forman parte del conocimiento intelectual del individuo, las cuales son útiles en una organización.

3. En cuanto a la experiencia como parte de las dimensiones del capital humano resulta altamente correlacionada sobre la variable calidad de atención al ciudadano. Con ello se comprueba la hipótesis positiva y se resalta como a mayor experiencia adquirida mejor será la calidad de atención que se le brinde al ciudadano.
4. Las habilidades como parte de las dimensiones del capital humano presentan una relación positiva y alta respecto a la calidad de atención al ciudadano, comprobándose la hipótesis positiva planteada, donde se puede afirmar que mientras más habilidad posea una persona mejor será la calidad de atención que el ciudadano reciba.
5. La dimensión más afectada dentro del capital humano encontrada en la investigación es la actitud (sobre otras dimensiones: capacidad, experiencia y habilidades), probándose la hipótesis positiva, al resultar una correlación mediana entre la actitud del personal respecto a la calidad de atención al ciudadano, en contraste con otras realidades encontradas según reportes consultados, lo que significa que para nuestro caso no es tan indispensable la actitud del personal para calificar una adecuada atención.

VII. RECOMENDACIONES

- Dado los hallazgos encontrados que evidencian una relación perfecta entre el capital humano y la calidad de atención al ciudadano, el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Sullana deberá poner mayor atención a su personal en cuanto a su capacidad y experiencia que este posea para el puesto, sobre todo en el área de atención al ciudadano, implementando talleres de capacitación y aprendizaje que le permita tener un personal altamente calificado y eficiente para desempeñar sus funciones de acuerdo a su área.
- Respecto a la capacidad del personal, los hallazgos encontrados evidencian una estrecha relación con la calidad de atención, por lo cual el

departamento de recursos humanos de la municipalidad provincial de Sullana deberá implementar talleres para la capacitación constante ya que esto conlleva al logro de los objetivos institucionales, lo cual mejorara el potencial humano y de esta manera las posibilidades de lograr una mayor productividad y eficiencia.

- Frente a los hallazgos que demuestran que la experiencia es parte fundamental de las dimensiones del capital humano, el departamento de recursos humanos deberá colocar al personal de acuerdo a su experiencia adquirida en los puestos claves, ya que se ha comprobado que mientras mayor experiencia tiene una persona mejor será su desempeño laboral, en este escenario se mejorará la atención brindada al ciudadano, ya que la persona conoce su puesto de trabajo y tendrá una calidad de respuesta eficiente y clara.
- Sobre los resultados que indican una relación alta entre las habilidades y la calidad de atención se recomienda realizar un test de personalidad para colocar al personal con las mejores habilidades en el puesto de atención al ciudadano, ya que aparte de poseer una buena capacidad y experiencia tenga la habilidad de interactuar efectivamente con los ciudadanos que son el principal motivo de las instituciones públicas.
- Finalmente respecto a la dimensión actitud la cual no ha resultado altamente significativa en nuestro estudio, recomendamos tenerla presente en la selección del capital humano, ya que son las actitudes las que determinan la vida anímica de cada persona y además se sabe que para tener una calidad total de un servicio se debe estar bien ya sea física y emocionalmente.

REFERENCIAS

- Alika, I., & Stan, A. (2014). Human Capital: Definitions, Approaches and Management Dynamics. *Journal of Business Administration and Education*, 5(1), 55-78.

- Antonio Chamorro, R. L. (2014). *Modelo de gestión de capital humano y la eficiencia de la gestión en la Gerencia Sub Regional de Churcampá* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
- Arellano, X. (2005). *El enfoque actual de la atención ciudadana*. México: Dirección General de Atención Ciudadana.
- Bartel, A., Dean Beaulieu, N., Phibbs, C., & Stone, P. (September de 2011). *Human Capital and Organizational Performance: Evidence from the Healthcare Sector*. Cambridge: Columbia University.
- Bautista Carrizales, F. d. (2014). *Gestión del potencial humano y la eficiencia laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
- Becker S, G. (1983). *El capital humano. Un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación*. Madrid: Alianza.
- Bernal Gonzáles, I., Pedraza Melo, N. A., & Castillo Hernández, L. (2020). Factores determinantes del capital humano en el sector público de Tamaulipas. *Latindex*, 831-839.
- Bravo, P. M. (14 de Febrero de 2017). Estado eficiente y buen servicio al ciudadano. *El Peruano*.
- Cadena Santana, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 448-460.
- Charry Aysanoa, J., & Flores Leiva, E. (2021). *Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima*. Lima: Instituto de Gobierno y de Gestión Pública.
- Cisneros Mora, R. (2015). *Estándares para mejorar la atención a la ciudadanía y compromisos de calidad en la prestación del servicio: el Estado al servicio de las personas*. Lima.

- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica* – SINACYT. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cornejo Pereyra, C. (2016). *Capital humano: Motivación y liderazgo* (Tesis de pregrado). Universidad Científica del Perú, Iquitos.
- Escobar, S. A., Paulsen, H., Bolaños, K., & Mora, C. C. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Neva Studio.
- Evaristo Arias, L. N. (2018). *Gestión administrativa municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la Municipalidad distrital de Santa Anita*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Fabian Rios, P. P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de los Olivos* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. Esquel.
- Goldin, C. (2014). Human Capital. (C. D. Hauptert, Ed.) *Handbook of Cliometrics*, 2(23), 1-40.
- Gonzales Pertuz, B., & Atencio Cardenas, E. (Septiembre de 2010). Incidencia del factor humano y la calidad de servicio en organizaciones privadas del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3).
- Gruzina, Y., Firsova, I., & Strielkowski, W. (2021). Dynamics of Human Capital Development in Economic. (R. Fendel, Ed.) *Economies*, 9(67), 1-18.
- Hernandez Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (Enero-Junio de 2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.

- Huaman Cisneros , E. (2020). *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán* (Tesis de Maestría). Universisa Cesar Vallejo, Lima.
- Huertas de Soto, J. (2014). *La teoría de la eficiencia dinámica*. Madrid: Revista de Economía Europea.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Indicadores de gestión municipal*. Lima.
- Katherine, B. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Lanzas Duque, A. M. (2020). Modelo de generación de valor mediante el capital intelectual en empresas de base tecnológica de software. *Contaduría y Administración*, 65(2).
- Lee, A., Jimenez, J., & Kiyu, A. (2007). Improving Health and Building Human Capital Through an Effective Primary Care System. *Journal of Urban Health*, 75-85.
- López Vásquez, L., Olivera Hospinal, S., & Tinoco Reyes, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. Lima: Esan Business.
- López, M., Mejía, M., Ituarte, V., Escajeda, Á., & Enriquez, C. (2014). *El desarrollo del capital humano como factor de competitividad organizacional*. México: Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez.
- Mahapatra, P. (2003). Quality Health Care in Private and Public Health Care Institutions. En P. Mahapatra, A. Yazbeck, & D. Peters (Edits.), *Health Policy Research in South Asia*. (First Chapter ed., págs. 333-367). India: The World Bank.
- Matei, A., & Ceche, R. (2016). *Assessment of Human Capital and Development. Contributions from Structural Funds*. Romania: National School of Political Science and Public Administration.

- Mejías Acosta, A., & Manrique Chirkova, S. (Enero de 2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43-47.
- Ministerio de Cultura. (2018). *Pautas para la mejor atención al ciudadano*. Arequipa: Ministerio de Cultura.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). The Human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. *Vision de futuro*, 20(2), 1-20.
- Najul Godoy, J. (Julio-Diciembre de 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral*, 4(8), 23-35.
- Perepelkina, V., Perepelkina, E., & Morozovaa, E. (2016). Evolution of the Concept of Human Capital in Economic Science. *International journal of environmental & science education*, 11(15), 7649-7658.
- Pesántez Chica, R. (2017). *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca – Ecuador*. (Tesis doctoral). Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción y la satisfacción del ciudadano*. Buenos Aires: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Sanz, P. (2015). *La gestión del capital humano en el ámbito de la administración pública: su importancia para la implementación de un modelo de Gestión por Resultados*. (Tesis de Maestría). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Schultz, T. (1960). Capital formation by Education. *Journal of Political Economy*, 571-583.
- Secretaría de Gestión Pública. (2020). *Calidad de los servicios centrado en las personas*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Sevilla Arias, A. (19 de Octubre de 2016). *Economipedia*. Recuperado el Abril de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>

- Spano Tardivo, P. (2016). El principio de transparencia de la gestión pública en el marco de la teoría del buen gobierno y la buena administración. *Asociación argentina de derecho administrativo*(1), 225-268.
- Theresia, L., & Bangun, R. (2019). Assessing Service Quality in Healthcare Public Sector: An Exploratory on Puskesmas. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. Tailandia.
- Urquía Reina, A. (2016). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir - Surquillo* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Surquillo.
- Valencia Rodriguez, M. (Julio-Diciembre de 2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), 20-33.
- Vicente Ruíz, J., Rodríguez Ramírez, C., Laencina López, T., & Guillén Torres, M. (2015). *Calidad en la atención a la ciudadanía. Estrategias. Internet*. Escuela de Administración Pública, Murcia.
- Villalobos Monrroy, G., & Pedroza flores, R. (2009). Perspectiva de la teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico. *Tiempo de Educar*, 273-306.
- Wuttaphan, N. (January de 2017). Human capital theory: the theory of human resource development, implications, and future. *Researchgate*, 2(18), 240-253.
- Yamada Fukusaki, G., & Lavado Padilla, P. (2021). *Propuestas de política para capital humano*. Lima: PUCP.

ANEXOS

1. Operacionalización de las variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	índice	Escala de medición	Técnica/instrumento
Capital humano	El capital humano se centra como su nombre lo indica en las personas que hacen parte de la organización, en aspectos tales como la actitud, aprendizaje personal, en la innovación que ellas realizan. Incluye las capacidades, experiencias y habilidades de los miembros de la empresa. Lanzas Duque (2020)	Articulación de cuatro dimensiones (capacidad, experiencia, habilidades y actitudes) que se despliegan en 12 indicadores que se medirán en niveles sobre una escala de medición de 5 valores.	Capacidad	Ítem N°01	Nivel	1. Totalmente en desacuerdo 2. Parcialmente en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. Parcialmente de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Encuesta/cuestionario de encuesta
				Ítem N°02			
				Ítem N°03			
			Experiencia	Ítem N°04			
				Ítem N°05			
				Ítem N°06			
			Habilidades	Ítem N°07			
				Ítem N°08			
				Ítem N°09			
			Actitudes	Ítem N°10			
				Ítem N°11			
				Ítem N°12			

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	índice	Escala de medición	Técnica/instrumento
Calidad de atención al ciudadano	Sentimiento de satisfacción de manera eficiente que permite tener una holgura de la divergencia o disconformidad que hay entre las expectativas de un deseo de los usuarios y sus percepciones. Parasuraman, Zeithaml y Berry citado en (Fabián Ríos, 2020)	Articulación de cuatro dimensiones (satisfacción, eficiencia, percepción y expectativas) que se despliegan en 12 indicadores que se medirán en niveles sobre una escala de medición de 5 valores.	Satisfacción	Ítem N°13	Nivel	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Encuesta/cuestionario de encuesta
				Ítem N°14			
				Ítem N°15			
			Eficiencia	Ítem N°16			
				Ítem N°17			
				Ítem N°18			
			Percepción	Ítem N°19			
				Ítem N°20			
				Ítem N°21			
			Expectativas	Ítem N°22			
				Ítem N°23			
				Ítem N°24			

2. Instrumento

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Autor (a)(es): Universo de estudio:	Betty Huamán Neyra Municipalidad Provincial de Sullana
Tiempo de aplicación: Ámbito de aplicación: Significación:	El cuestionario se realizara de manera presencial Áreas de atención al ciudadano El cuestionario consta de 24 preguntas divididas en 2 bloques, 12 preguntas para la variable capital humano y 12 preguntas para la variable calidad de atención al ciudadano, utilizando la escala de Likert para sus respectivas respuestas. La variable capital humano cuenta con 4 indicadores que son: capacidad, experiencia, habilidades y actitudes. En cuanto a la variable calidad de atención al ciudadano está compuesta por 4 indicadores (satisfacción, eficiencia, percepción y expectativas)

CUESTIONARIO SOBRE CAPITAL HUMANO

Título del trabajo de investigación: Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2021.

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción.

	Descripción	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
N°	Capacidad	1	2	3	4	5
1.	Cuenta usted con la capacidad intelectual para desempeñar las funciones que se le han asignado.					
2.	Considera usted eficiente su capacidad de					

	respuesta en su ambiente laboral.					
3.	Considera usted que la capacitación oportuna se traduce en mejores resultados.					
N°	Experiencia	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Considera usted relevante la experiencia laboral como factor de mejores resultados.					
5.	Cree usted que a mayor grado de instrucción aumenta el desempeño laboral.					
6.	Su experiencia laboral le facilita desempeñarse oportunamente en las funciones encargadas actualmente.					
N°	Habilidades	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
7.	Considera usted que es su desempeño laboral frente al usuario es el adecuado.					
8.	El trabajo en equipo le permite realizar mejor sus funciones.					
	Considera eficiente su					

9.	productividad al terminar su jornada.					
N°	Actitudes	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	Te consideras una persona apta para el puesto en el que te encuentras.					
11	Se te brinda la oportunidad de dar ideas que permitan mejorar tu espacio de trabajo.					
12	Consideras que la motivación es indispensable para una buena atención.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Título del trabajo de investigación: Capital Humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad de Sullana, 2021

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción.

	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
N°	SATISFACCIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
13	Considera que la atención brindada al ciudadano es precisa.					
14	En las instituciones públicas los servidores públicos brindan un servicio rápido y de calidad al ciudadano.					

15	Usted Cree que su nivel de empatía es el adecuado para brindar un buen servicio.					
	EFICIENCIA	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16	Usted considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante.					
17	Usted lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.					
18	Considera Usted importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano.					
	PERCEPCIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
19	Usted muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones.					
20	Cree Usted que sus conocimientos están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.					
21	Cree Usted que la actitud que muestra frente al ciudadano mejorara la percepción.					
	EXPECTATIVAS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
22	Usted siente que su trabajo tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.					

23	Usted ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano.					
24	Cree Usted que su nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano.					

3. Validez de contenido: Evaluación por Juicio de Expertos.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de capital humano y cuestionario de la calidad de atención al ciudadano que el investigador Betty Huamán Neyra usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Sullana en el año 2021".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables capital humano y calidad de atención al ciudadano. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Piura 02 de Junio del 2021

CPC LUIS DEL PINO GONZALES GÓMEZ
MASTER EN GERENCIA PÚBLICA

C.P.C. Luis del Pino Gonzales Gómez
Master en Gerencia Pública

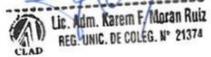
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de capital humano y cuestionario de la calidad de atención al ciudadano que el investigador Betty Huamán Neyra usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Sullana en el año 2021".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables capital humano y calidad de atención al ciudadano. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Piura 02 de Junio del 2021

- GRADO DE INSTRUCCIÓN: MAESTRÍA EN GERENCIA GUBERNAMENTAL,
CON EXPERIENCIA EN TEMAS DE INVESTIGACIÓN.
- DNI: 46686374

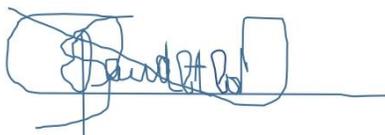
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de capital humano y cuestionario de la calidad de atención al ciudadano que el investigador Betty Huamán Neyra usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Sullana en el año 2021".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables capital humano y calidad de atención al ciudadano. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Piura 02 de Junio del 2021



Dr. Elías Saud Castillo Córdova

Dr. En Ciencias Económicas y Financieras

4. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach capital humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	12

Alfa de Cronbach calidad de atención al ciudadano

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	12

5. Autorización de aplicación del instrumento.

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA**

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

Sullana, 25 de Junio del 2020

OFICIO N° 378-2020/MPS-GAyF-SG.RRHH.

SEÑORA,
BETTY HUAMAN NEYRA.
Av. Panamericana N° 322 Sullana.

Asunto : Emite Respuesta.
Referencia : a) Expediente N° 015962.

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar nuestro saludo institucional y en vista a lo solicitado por su persona es menester comunicarle lo siguiente:

Que visto el expediente de la referencia, se tiene que usted recurre a efecto de solicitar facilidades para realizar investigación de estudio denominado: **CAPITAL HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA 2021**, en virtud que en la actualidad viene cursando el Programa de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo,

Que estando a lo dispuesto por la Gerencia de Administración y Finanzas en el sentido de brindar las facilidades pertinentes para el desarrollo de su trabajo de investigación, sin embargo previamente deberá aceptar el compromiso de efectuar, 03 capacitaciones al personal de la entidad mientras dure su estancia en la entidad y proporcionar un ejemplar de su tesis doctoral para la biblioteca de la Comuna.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano, me despido de Usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA
Ing. Segundo Alvarado Mondaleno López
JEFE OFICINA RECURSOS HUMANOS

SAML/rasc

6. Operacionalización de las variables.

Matriz de consistencia						
Título: Capital Humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021						
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Cuál es la relación entre Capital Humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021	Hipótesis general Hi: existe relación positiva y alta entre capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021 H0: no existe relación positiva y alta entre capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021	Variable 1 : Capital humano			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
			Capacidad	Intelectualidad Eficiencia Capacitación	1,2,3	1. Totalmente en desacuerdo 2. Parcialmente en desacuerdo
Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la capacidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021?	Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la capacidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.	Hipótesis específicas: H1: existe relación positiva y alta entre la capacidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. H0: no existe relación positiva y alta entre la capacidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.	Experiencia	Experiencia Grado de instrucción	4,5,6	3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. Parcialmente de acuerdo
			Habilidades	Desempeño Trabajo en equipo Productividad	7,8,9	5. Totalmente de acuerdo

¿Qué relación existe entre la experiencia y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021?	Determinar la relación que existe entre la experiencia y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.	H2: existe relación positiva y alta entre la experiencia y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. H0: no existe relación positiva y alta entre la experiencia y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.	Actitudes	Aptitud Oportunidad Motivación	10,11,12	
Variable 2 : calidad de atención al ciudadano						
¿Qué relación existe entre las habilidades y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021?	Determinar la relación que existe entre la habilidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.	H3: existe relación positiva y alta entre la habilidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. H0: no existe relación positiva y alta entre la habilidad y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.	Satisfacción	Precisión Servicio rápido Empatía	13,14,15	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Eficiencia	Tiempo Proceso de atención	16,17,18	
¿Qué relación existe entre las actitudes y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021?	Determinar la relación que existe entre la actitud y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.	H4: existe relación positiva y alta entre la actitud y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021. H0: no existe relación positiva y alta entre capital humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021.	Percepción	Interés Conocimiento Actitud	19,20,21	
			Expectativas	Credibilidad Cortesía Comunicación	22,23,24	

Matriz de consistencia

Título: Capital Humano y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2021