



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y atención al cliente de la
Municipalidad Distrital de Morales, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Córdova Villanueva, Rafael Santiago (ORCID: 0000-0001-7122-9492)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a los seres más queridos que son mis padres, el soporte de mi día a día.

Rafael Santiago

Agradecimiento

A la Municipalidad distrital de Morales, al personal administrativo por mostrarme atención a cualquier duda, a mis docentes en general y a la Universidad César Vallejo filial Tarapoto.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Métodos de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.....	24
Tabla 2.	Nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.....	25
Tabla 3.	Análisis de la correlación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.....	26

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.....	27
-----------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020., la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 29 302 pobladores y una muestra de 244 pobladores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, muestra un nivel muy mala con 45%. Asimismo, el nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, tiene un nivel mala con un 33%; concluyendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. Debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,844 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: Gestión de recursos, atención, pobladores

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between human resource management and customer service of the Morales District Municipality, 2020., the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 29,302 residents and a sample of 244 residents, the data collection technique was the survey and as an instrument the questionnaire, the results determined that the level of human resources management of the District Municipality of Morales, 2020, shows a very bad level with 45 %. Likewise, the level of customer service of the District Municipality of Morales, 2020, has a poor level with 33%; concluding that there is a relationship between human resource management and customer service in the District Municipality of Morales, 2020. Because the Pearson correlation coefficient obtained a value of 0.844 that indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keyword: Resource management, attention, residents

I. INTRODUCCIÓN

La empresa de recursos humanos Adecco, en conjunto con la Escuela de Negocios para el Mundo y el Human Capital Leadership Institute of Singapore (HCLI), dieron a conocer el índice de talento global (GTCL) donde manifiestan la capacidad de los países que mejor gestionan el talento a nivel global mediante la atracción, crecimiento y retención del mismo. Suiza lidera el ranking del índice de talento global, debido a que conserva el talento desarrollado en su país ofreciendo un entorno económico ideal; en la misma línea continua Singapur liderando en los pilares habilitar y atraer, y por último Reino Unido, ocupando lugar consistente entre los 10 mejores en todos los pilares. A nivel latinoamericano, el estudio manifiesta que Chile es el país predominante en cuanto a manejo eficiente de colaboradores, por ello es que atrae bastante al mercado laboral exterior, debido además a que estos tienen la oportunidad de desarrollar un estilo de vida saludable (America Economía, 2017,p.2).

En el Perú bajo un gobierno descentralizado, las diferentes estancias tienen la responsabilidad de desarrollar las herramientas y estrategias para generar desarrollo dentro de su ámbito o jurisdicción, asimismo estas actividades deben estar alineadas al plan concertado de desarrollo nacional, sin embargo, los aspectos administrativos presentan deficiencias para desarrollar incluso el proceso administrativo, pues en ocasiones, se desarrollan actividades que no tienen relación a la problemática emergente sino que estas siguen una línea de intereses personales, asimismo, en cuanto a la atención al público usuario, no presenta los índices de calidad requeridos, por lo que la insatisfacción en la población, no se hace esperar. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p.2). Según el Diario El comercio (2018) durante el año 2018, el ente que regula los derechos del pueblo (defensoría) recibió un total de 33.748 reclamos que involucra a entidades públicas; de entre ellos, un 22,4%. Corresponde a entidades provinciales, mientras tanto a nivel de entidades regionales, el porcentaje es de 14,7%; todo ello da cuenta de la deficiencia en la entrega de calidad en el servicio por parte de las entidades del estado. (p.3).

A nivel regional, la mala calidad de atención ofrecida hacia el público usuario en las diferentes instituciones públicas, es uno de los problemas más frecuentes que la gestión pública tiene por resolver, pues estos no se desarrollan de acuerdo a lo estipulado en las bases normativas institucionales, en base a ello, se han desarrollado una gran cantidad de estudios con la finalidad de conocer las causas de este problema, entre los resultados, se conoció que la falta de experiencia y capacidades técnicas del personal de atención, es la principal causa de la deficiente calidad.

A nivel local, referente a la Municipalidad Distrital de Morales, ubicado en la provincia de San Martín, departamento de San Martín, se ha identificado una problemática con respecto al trato brindado a los clientes, especialmente en el área de recaudación. El personal de la municipalidad ocupa cargos que no se ajustan a los perfiles requeridos, esto debido a que son seleccionados por favoritismo político, ejecutando una mala función en su cargo ya que no cuentan con los conocimientos necesarios. Además, el área de recursos humanos no está integrada con las demás áreas de la municipalidad, provocando una mala atención hacia los clientes que acuden a cumplir con el pago de sus obligaciones. Por último, no se ejecutan capacitaciones hacia el personal por falta de recursos y no se plantean estrategias para mejorar la gestión de recursos humanos de la municipalidad.

En base a la realidad problemática es necesario formular el problema general. ¿Cuál es la relación entre gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?, ¿Cuál es el nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?

La presente investigación es conveniente porque establece que *se logró mostrar al público y a las autoridades ediles, que es atendido por el personal de la municipalidad del distrito de Morales que la mala atención que perciben se debe a la mala gestión interna del área de recursos humanos, con el fin de*

corregir este problema. Relevancia social, la investigación ayudó a demostrar que, si es que la atención al cliente en la municipalidad del distrito de Morales es la adecuada, y si es que se realiza una correcta gestión de recursos humanos, con el fin de resolver la mala atención al cliente, que según la experiencia se viene percibiendo. Valor teórico, en el hecho de proponer una investigación sobre la relación que existe entre la gestión del área de recursos humanos y la atención al cliente que se brinda en la municipalidad distrital de Morales en el año 2020, puesto que es importante determinar lo que origina la mala atención que se viene brindando en este local edil, y se pretende determinar si es que se debe a la falta de conocimiento en gestión por parte de los encargados del área de recursos humanos. Por medio de la Implicancias prácticas, se busca encontrar un mecanismo de acción para resolver la problemática, y así lograr mejorar el servicio de atención al cliente en la municipalidad distrital de Morales. Utilidad metodológica, se pretende usar cuestionarios relacionados a las variables y sus dimensiones, que determinen un modelo de instrumento para futuras investigaciones que guarden relación con ésta.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. Como específicos: Identificar el nivel gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, Identificar el nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?

Como hipótesis general: H_i : Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. H_o : No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. Como específicas: H_1 : El nivel gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es bueno H_2 : El nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es bueno.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a estas variables de investigación se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos. Tal es el caso de García, S (2019). *Análisis del proceso de gestión humana actual de una empresa del sector público en la ciudad de Medellín para adaptarlo a las condiciones cambiantes de la empresa y el mercado 2019 – II.* (Artículo científico). Universidad de Antioquia – Medellín – Colombia, tipo de investigación básica, diseño no experimental, la población y muestra fue el acervo documentario, la técnica el análisis documental y el instrumento la guía del análisis documental, Concluyó que: la gestión del talento humano es de vital relevancia dentro del ámbito laboral, puesto que el potencial humano es el elemento primordial para alcanzar los metas y conservar un espacio en el mercado. Aunado a ello, el estudio permitió determinar el impacto que posee el plan estratégico en el direccionamiento de una empresa, pues su diseño permite delimitar los recursos necesarios y su actividad, el PE, debe incorporar a todos los colaboradores que tienen contacto con el cliente final. Asimismo, se determinó que, la gestión de los colaboradores dentro de la organización consiste en la gestión de las condiciones necesarias para el desempeño de las actividades necesarias que componen la razón de ser de las instituciones, dentro de ellas se encontró que las de mayor valor son aquellas que se encargan de velar por el bienestar integral del personal, dentro de ello se precisa la entrega de las herramientas físicas y cognitivas, la planificación de remuneraciones justas, los reconocimientos, los incentivos; asimismo, se determinó que se llevan a cabo los procesos de captación, selección y contratación de personal necesarios para cumplir los puestos vacantes, por ello la importancia de que se implementen áreas especializadas en desarrollar estas actividades de suma importancia para el desarrollo organizacional a partir del desempeño basado en la eficiencia que se encuentre sostenida en una buena gestión de personal; asimismo, se conoció que el principal limitante para la implementación de lo antes mencionado, es la escasa cantidad de personal en las entidades y el poco presupuesto destinado para estos procedimientos por lo que aún es carente.

Carbonel, A., García, M., López, P., y González, A. (2018). *Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional*. (Artículo científico). Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba, tipo de investigación básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 84 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, Concluyó que: EL 72.7% del total de encuestados siempre resuelve sus evaluaciones en base a sus habilidades y resultados, asimismo, el 81.8% de los colaboradores indica que la motivación permite alcanzar el desarrollo profesional; por otro lado, el 66.7% menciona que la empresa tiene buena organización; en resumidas palabras, la gestión del recursos humanos es positiva en dicha clínica, a pesar que existan ciertos problemas en la organización. En este sentido, se determinó la alta importancia de que la organización tenga una percepción certera sobre las personalidades y cualidades de su personal que labora dentro de ella, pues de esta manera podrá desarrollar actividades orientadas a mejorar su eficiencia que bien puede estar basado en la entrega de condiciones básicas, remuneraciones, incentivos, etc., de manera que la satisfacción sea más efectiva, generando así que estos se desempeñen con mayor eficiencia y alcancen los objetivos que la organización necesita alcanzar; de esta manera de deja evidencia de la importancia que posee la caracterización del recurso humano y el desarrollo de estrategias centradas en resultados acertados que ayuden a mejorar la eficiencia y logro de resultados esperados; sin embargo, conocer ello no lo es todo, sino que necesita de un análisis constante y un monitoreo permanente al cumplimiento de las actividades establecidas para esta área, de tal manera que se convierta en un proceso continuo como aliado de la mejora en la eficiencia del personal a través de la satisfacción sostenida en indicadores sustentables que beneficien tanto a la organización como al colaborador.

Sarmiento, J. (2017). *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central*. (Artículo científico). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador. Tipo de investigación fue básico, diseño no experimental, población y muestra fue 60 personas, técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: después de haber finalizado la investigación, se conoció los

diferentes factores relacionados a las variables, entre ellos, las relaciones e influencias entre ellas, en este sentido, se determinó que el desarrollo de la gestión de recursos humanos no genera incidencia o mejora en el desempeño de los colaboradores de la universidad; dichos resultados se respaldan en que esta área no está funcionando de manera eficiente, cuyas actividades solo se encuentran estipuladas en los documentos de planificación pero no se da cumplimiento efectivo en busca de la mejora continua a través de la entrega de herramientas de gestión al personal, en este sentido, se encontró que las condiciones laborales no son las adecuadas tanto en factores tangibles como intangibles, entre los cuales resalta la encuesta que, las remuneraciones no son las adecuadas, existen demoras en la entrega de los pagos, el clima laboral interno es deficiente y las relaciones con los jefes carece de una comunicación efectiva debido a la poca interacción que existe entre áreas tanto administrativas como operativas; por todo ello, es que la gestión de personas no representa una herramienta clave para mejorar el desempeño de los colaboradores, sin embargo, se conoció además que, las motivaciones que presentan la mayoría de colaboradores encuestados, son sus motivaciones personales sostenidas en sus necesidades de generar ingresos para la sostenibilidad de sus familias, por lo que no descartan una posibilidad de migrar hacia otro trabajo, pues no encuentran los argumentos suficientes para estar satisfechos y mucho menos comprometidos, por lo que su desempeño no suele ser considerablemente resaltante.

Briones, K. & Gonzáles, C. (2019). *La universidad contemporánea y la gestión del talento humano. Apuntes y reflexiones.* (Artículo científico). Revista San Gregorio, Ecuador. El tipo de investigación fue hermenéutico, diseño no experimental, población y muestra fue los aportes académicos y el trabajo de profesores e investigadores, el enfoque multidimensional sistémico, el instrumento fue la guía de observación. Concluyó que: El rol que juega el recurso humano es imprescindible pues permite poner en marcha el conjunto de estrategias diseñadas para conseguir una ventaja competitiva, su función hace posible conseguir ventaja competitiva en el sector, al mismo tiempo, que genera valor a la cadena interna de la empresa. La gestión de recursos humanos caracteriza el desempeño de los colaboradores, a partir del eslabón

básico de la administración que permite el desarrollo empresarial. Asimismo, como resultado del estudio, en cuanto a la universalidad de la variable, se conoció que, esta característica se ha asignado debido a que, siempre que una empresa u organización cuente con personal laborando para desarrollar un modelo negocio enfocados en conseguir un objetivo, es necesario que se lleve a cabo la gestión de los mismos pues de ella dependen diferentes variables de alto valor que inciden directamente en los resultados, entre ellos se encuentran la satisfacción, la motivación y la eficiencia y, aunque estas parecen ser independientes, se desarrollan de manera consecuyente, es decir que la presencia o ausencia de una, beneficia o perjudica a la otra según como esta se desarrolle; por ello la importancia de estudiar esta variable así como las características del personal involucrad con la organización debido a que la gestión de personas incluye procesos de planificación y ejecución de actividades orientadas a mejorar las condiciones internas de trabajo tanto visibles como no visibles de manera que se desarrolle un ben desempeño y se eleve el índice de competitividad.

Rodríguez, L. (2016). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*. (Artículo científico). Universidad Libre de Colombia, Bogotá. El tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, población y muestra fue integrada por 10 personas, la técnica fue I encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: El modelo de gestión estratégica del recurso humano se implementó con éxito dentro del campo administrativo, puesto que los mismos dieron cuenta del hecho de formalidad del estudio, pues se observan los resultados de mejora que propiciará para el logro de los objetivos basados en las políticas comerciales de crecimiento. Asimismo, se determinó que, dentro de los indicadores del salario emocional, depende directamente de las prestaciones de condiciones internas de trabajo ofrecidas por las organizaciones, la cuales a pesar de que en su mayoría sean físicas, estas influyen directamente en el salario emocional pues dependen de indicadores de satisfacción en base a diferentes incentivos personales, pues además se determinó que cada persona puede presentar características únicas que lo diferencia del resto, las cuales representan un reto para la

gestión de los recursos humanos, identificar las variables de motivación que estos presentan para diseñar estrategias de valor basadas en las características presentada por estos individuos a fin de mejorar la eficiencia de las actividades destinadas a gestionar esta variable; asimismo, en cuanto se mejore el salario emocional de los colaboradores, las organizaciones podrán cosechar con mayor seguridad mayores índices de eficiencia en el desempeño de un ambiente laboral que propicie las buenas relaciones en el marco de las interrelaciones de valor que refuercen sus habilidades a fin de complementar su conocimientos y habilidades para incrementar su desempeño.

Xue, Q. (2016). *La gestión de los recursos humanos del personal expatriado. Caso de los expatriados de las filiales de empresas chinas en España*. (Tesis de doctorado). Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona. El tipo de investigación fue de tipo social y cualitativa, diseño no experimental, población y muestra fue 75 empresas, la técnica fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Es difícil considerar una efectiva gestión de recursos humanos cuando se trabaja con personas de diversas culturas, características, aspiraciones y nacionalidad, pues cada persona es considerada como un universo por explorar, y como área de staff la gestión de recursos humano no se da abasto. La internalización representa altos costos de entrenamiento del personal, este proceso necesita de una gestión profesional que facilite el aprovechamiento de todas sus ventajas y permita conseguir sus objetivos. Por otra parte, los expatriados son recursos humanos clave en el desarrollo de la empresa, por lo que la dirección debe realizarse de manera diferenciada en comparación con los demás integrantes de la empresa. Además, se conoció que dentro del objeto de estudio analizado, las dificultades de gestionar al personal corresponde a la ausencia de una amplia gama de profesionales con la habilidades necesarias para atender los diferentes requerimientos ocasionados por la pluriculturalidad y diversidad de personas con las que tiene que lidiar día a día la entidad; asimismo, por tratarse de personas expatriadas, los costos de gestión son más elevados lo cual hace que la eficiencia se verá disminuida por la ausencia de un presupuesto necesario para desarrollar las actividades a cabalidad; es por ello que, dentro del marco de gestión humana, se destaca que, para realizar una

buena gestión dentro de las organizaciones, hace necesario una amplia cantidad de recursos financieros y humanos que hagan posible el desempeño eficiente y la atención de las necesidades presentadas por las personas al momento de desarrollar las actividades que se les haya encomendado, por lo que se deben optimizar estos recursos a fin de no descuidarlo y, a pesar de que no se cuente con las especificaciones técnicas y humanas necesarias, siempre se haga el esfuerzo por no abandonar esta área debido a su alta importancia para propiciar el buen desempeño.

Quispe, S. (2019). *Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral del personal administrativo según condición laboral en la municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - 2018*. (Artículo científico). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – Arequipa – Perú. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional causal y cuantitativo, con diseño no experimental, la población y muestra fue de 150 trabajadores, Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, Concluyó que: debido a la presencia de un valor correlacional igual a 0.879 según el coeficiente de Crombach, se determinó la presencia de correlación entre las variables que se han abordado en el estudio, con tales resultados, es pertinente afirmar que a medida que se mejore la gestión de los recursos humanos, se podrá mejorar la satisfacción en los colaboradores de la entidad estatal, esto debido a la influencia que esta ejerce sobre la satisfacción; asimismo, se determinó que estos valores de dependencia se encuentran sostenidos en que, las actividades de gestión se basan en mejorar las condiciones laborales de las personas que desempeñan sus funciones en el centro laboral, dentro de ellas se conoció que las actividades que más resalta son las actividades de gestión de incentivos, el desarrollo profesional, las capacitaciones y la búsqueda de un buen clima laboral propicio para generar buenas relaciones internas que ayuden a fortalecer las habilidades de los colaboradores mediante la interacción e intercambio de conocimientos que forman un constructo útil para mejorar el desempeño y fortalecer la competitividad, por lo tanto, un colaborador bien gestionado, es uno que presentará buenos niveles de satisfacción con relación a su trabajo.

Mamani, J., Meléndez, J. & Guillermo, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la municipalidad provincial de Chincha, 2018*. (Artículo científico). Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima – Perú. fue de tipo descriptiva correlacional, diseñado no experimentalmente, la cantidad poblacional y muestral fue de 231 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, Concluyó que: El estudio permitió determinar que existe relación entre las variables que plantea el estudio, esto dado que el 50.3% del total de encuestados señala que está de acuerdo la gestión de recursos humanos que desarrolla la municipalidad, por otro lado, 19.8% indica que está totalmente de acuerdo con la gestión que se viene realizando y el 16.1% señala no está de acuerdo ni en desacuerdo. De esta manera, se puede establecer la necesidad de que la entidad realice una buena gestión de recurso humanos debido a que mientras mas eficiente sea esta actividad, obtendrá mejores resultados en cuanto a la entrega de un servicio de calidad hacia el público, estos datos presentan un alto de nivel de significancia, debido a que, al ser una entidad al servicio de la ciudadanía, esta debe presentar calidad al momento de atenderlos ya que es parte de su derecho por ser arte de la sociedad; asimismo, se encontró que las razones de los resultados de correlación se encuentran sostenidas en las actividades que el área de gestión de recursos humanos realiza en la entidad, las cuales se encuentran enfocadas en prestar las condiciones laborales necesarias para estas motivados y satisfechos con la entidad por todos aquellos beneficios que los otorga, por el cumplimiento de las cláusulas de los contratos, todo ello genera un buen clima interno que ayuda a desarrollar satisfacción que a su vez se convierte en motivación para desarrollar sus actividades con eficiencia que de una manera u otra termina beneficiando al público usuario a través de la calidad como se atienden sus necesidades.

Centeno, V. (2017). *Gestión de recursos humanos y la productividad de los trabajadores en la municipalidad distrital de Anco Huallo - Apurímac- 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo – Lima – Perú, es de tipo básico cuantitativo y correlacional, de diseño no experimental, con una población y muestra de 30 trabajadores, la técnica fue la encuesta e instrumento del cuestionario, Concluyó que: con respecto a los índices de

gestión de recursos humanos en la municipalidad, es casi bueno, esto dado a que los resultados encontrados evidencian que el 50% de los colaboradores respondió casi siempre, así mismo, el 36,7% indicó que siempre y el 13,3% señala que casi nunca. Por ende, la entidad del estado debe realizar una evaluación integral el cual le permita corregir sus procesos, detectar falencias, incorporar recursos y excluir subprocesos.

Julca, O. (2016). *Implementación del régimen del servicio civil y la gestión de recursos humanos en la municipalidad provincial de Cajabamaba, año 2016*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Trujillo – Trujillo – Perú. El tipo de investigación es descriptiva correlacional, diseñado no experimentalmente, con una cantidad poblacional y muestral de 72 personas, utilizó a la encuesta haciendo uso del cuestionario para recolectar información, Concluyó que: La gestión de recursos humanos es valorada como media, esto dado a que el compromiso y expectativas de la municipalidad también son regulares. Por otro lado, se logró determinar que existe relación positiva significativa entre las variables de estudio, pues según la prueba de Pearson el valor de correlación fue de 0,901, por lo que asume que existe incidencia en las variables.

Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*, (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, población fue de 48, 988 usuarios externos, la muestra fue 377 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, Concluyó que: una vez desarrollado el procesamiento estadístico a la información recopilada a través del procedimiento determinado, se encontró un valor de p igual a 0.255 y un nivel de significancia fue de 0.000, motivo por el cual es pertinente mencionar que las variables presentan relaciones entre sí pero que estas no son significativas debido a su bajo valor de correlación, lo conlleva a determinar que a pesar de que la entidad mejore en los aspectos de calidad de atención, no podrá obtener mejoras en cuanto a la satisfacción de los usuarios, lo cual hace suponer que la satisfacción no depende de como se les atiende sino que se

centran en otros factores que bien puede ser la calidad de servicio brindado al momento de ser atendidos en las áreas médicas, sin embargo, estos resultados no significan que se debe dejar de brindar un servicio de calidad sino que se deben mejorar siempre como parte de la mejora continua necesaria para la satisfacción y la buena imagen institucional.

Las teorías que sostienen a esta investigación se centran en las variables de estudio: En cuanto a la **gestión de recursos humanos**, es definida como una disciplina que integra la ciencia de la administración, su función principal es abarcar todo lo referente a la actuación de la empresa. Para ello, es necesario que se cuente con un liderazgo o gerencia responsable de todas las funciones empresariales vinculadas con su personal (Alles, 2011, p.34).

Las funciones en la gestión de recursos humanos se encuentran enmarcadas por el Ibáñez (2015), según dicho autor es necesario definir la división de trabajo y sus funciones. Es considerado como un principio primordial en las empresas, la cual consiste en dividir el trabajo en funciones más sencillas, con la finalidad que se realice de manera más eficiente. Al momento de fragmentar el trabajo, se delega a cada colaborador a realizarlo empleando al máximo sus conocimientos, habilidades y fortalezas, aumentando así su productividad. (Ibáñez, 2015).

El área de recursos humanos tiene como funciones principales: orientar, organizar, coordinar, recompensar e investigar cada una de las actividades que efectúan los colaboradores de una determinada empresa. Estas funciones tienden a variar de acuerdo a la actividad y envergadura de la institución.

En este punto, la función de la planeación es concebida como el elemento primordial en todo el departamento de RRHH, el cual tiene la libre facultad de designar una determinada cantidad de colaboradores con las habilidades y conocimientos suficientes para realizar una determinada acción. Entre estas funciones, se tienen a: Planeación de las planillas, descripción del perfil del puesto de trabajo, especificación de funciones, selección del candidato más capaz, brindar orientación, formación y desarrollo de personas que laboran en

la empresa, mantener la valoración del puesto, ofrecer una retribución acorde a las exigencias del cargo, realización permanente de evaluaciones del desempeño de los colaboradores, motivar y monitorias las relaciones laborales, desarrollar medidas de prevención de riesgos. Ibáñez (2015)

Por otra parte, también se considera las tareas básicas para que un colaborador logre incorporarse a la empresa y también el día en el que la abandone. Ante ello Ibáñez, (2015) propone las siguientes funciones: efectuar contratos y nominas necesarias, mantener el régimen disciplinario, controlar y evaluar los trámites relacionados con la culminación del vínculo laboral y contar con toda la información pertinente de cada área. Esta función esta sostenida como el proceso por el cual el departamento de RRHH, tiene que recoger y analizar información acerca de un puesto de trabajo, con el fin de delimitar las actividades, tareas, responsabilidad y demás obligaciones. Este análisis permitirá conocer lo siguiente: las funciones que se realizan en un puesto de trabajo, la razón por la cual es necesario realizar acciones en dicho cargo, la manera en como se debe relacionar con las demás áreas, describir cada una de las características de todos los integrantes en ese cargo. En esta función se llegará a implementar con el fin que se logre analizar de manera profunda la estructura de la empresa, evidenciando las relaciones entre diferentes áreas de trabajo, lo que determinará el punto de inicio del reclutamiento y selección. Por último, permitirá realizar planes de carrera y formación de los trabajadores. (Ibáñez, 2015).

Bajo este enfoque la función de compensación, está determinada por la estructura de bonificaciones y salarios, que de manera ideal tienen que cumplir con los objetivos principales de ser; de manera interna equitativa y de forma externa competitiva y motivadora. Dentro de esta concepción también se encuentran los estudios salariales, el establecimiento de sistemas de retribución, elaboración de recibos por honorarios, retenciones y seguridad social. (Puchol, 2012).

En esta función trata de cumplir con las necesidades de las personas al interior de la organización, permite estimular las labores y desempeñar mejor las

responsabilidades. De igual modo, es conceptualizada como una de las funciones amplias pues la integran diversos puntos que deben tomar en cuenta cómo; evaluaciones competencias, desempeño, potencial, motivación laboral, desarrollo e interacción. (Puchol, 2012).

En ese marco, se trata de abordar el tratamiento del conflicto personal, ya sea por que el colaborador no esta de acuerdo con la retribución que le corresponde, está sancionado o despedido. Además, abordar temas como el conflicto colectivo, por ejemplo: la atención de quejas, reclamos o sugerencias. (Puchol, 2012). En esta fase, se encuentra inmerso todos los dispositivos dentro de la gestión que están establecidos para llegar a promover la comunicación holística de una empresa. Está delimitado por la agrupación de normas, valores y las perspectivas que determinan la actitud de los colaboradores de una empresa, y que alguna forma está caracterizada por brindar una imagen competente ante sus consumidores. Por otro lado, las causas de la manifestación de la cultura conciernen bajo seis aspectos relevantes: Una personalidad del creador y de aquellos directivos que tienen el grado más alto, la simbología, las costumbres o ritos de la empresa, la información, la comunicación interna y externa, las estrategias que se suelen emplear, además se consideran todos aquellos procedimientos y las estructuras de cada empresa, la misma que hace diferente a los demás, y el sistema de administración que establece la institución, así como también el estilo de liderazgo. Puchol (2012)

Además de mencionar esos aspectos relevantes, se agregan otros dos mas que influyen en la cultura organizacional: las que están inmersas en la economía a nivel global, los avances de tecnología y también los aspectos ambientales; y las condiciones de la sociedad a nivel macro, además la cultura desde la perspectiva política y socio-cultural del espacio en el que sitúan. En este contexto, la cultura de una empresa permite que permanezca dirigida a sus clientes, colaboradores y resultados. Por tanto, las políticas que se hayan implantado al interior de una organización permitirán marcar la diferencia con respecto a empresas del mismo rubro. Puchol (2012).

Las políticas de recurso humano, son consideradas como la idea general que manifiesta la posición oficial de la firma frente a diversas objeciones y situaciones. Dentro de las políticas más relevantes se tiene a: Reclutamiento, dimisiones, praxis, promoción y lenguaje. Puchol (2012). Está determinada por la GRH, dentro de la cual se tiene a 3 actividades inherentes a ellos; el diagnóstico de los aspectos básicos, el conjunto de intereses, la dirección táctica, las competencias laborales y una empresa orientada al aprendizaje continuo. Se encuentra definida por la prevención, es decir, por la planificación del personal. Este proceso inicia con las proyecciones de la planeación estratégica, así como de las políticas de gestión y los presupuestos. En segundo lugar, se encuentran las proyecciones centrales del departamento, asimismo, en tercer lugar, se llega a determinar la planilla y recurrencia de indicadores que permita optimar el recurso humano. En cuarto lugar, se define las concepciones y limitaciones consecuentes con lo planeado. Finalmente, se llega a establecer cronogramas, plazos y controles, siendo el más conocido el diagrama de Gantt. (Cuesta, 2011).

El departamento de control esta sustituido por la auditoría estratégica o control estratégico con CMI, además, se tendrá la adjudicación de la auditoría estratégica y retroalimentación a la dirección estratégica. (Cuesta, 2011).

De acuerdo a la teoría abordada por Alles (2011), esta variable será medida con la dimensión **estrategia**. Esta primera dimensión tiene como fin la comprensión de la estrategia de la organización, que con el lapso del tiempo permitirá desplegar los planes de acción. El análisis y la descripción de cargos está integrada por los requisitos del puesto y están de acorde con las estrategias organizacionales, además considera la relación entre los conocimientos, experiencias y las competencias. La dimensión **principios éticos**, se rigen en la ética, éste debe ser considerada dentro de las funciones diarias de cada uno de los miembros y profesionistas que se encuentran dentro del departamento, como el diseño de los diversos subsistemas de RRHH. (Alles, 2011). El reclutamiento, selección e incorporación, sustancialmente se hace el filtro en los casos en los que se realiza una

entrevista grupal, desarrollando las pruebas más convenientes en cada caso y considerando acciones que demarquen el buen inicio del vínculo laboral. La dimensión de **desarrollo de talento**, es concebido como el punto de vista más positivo para el desarrollo de las personas, pues aumenta su autoestima y permite alcanzar su autorrealización para la entidad, de modo que contará con personal altamente eficiente, tanto como en conocimientos como en competencias, en concordancia con los departamentos que ocupan en el tiempo presente y aquellas en las se desempeñarán en un tiempo futuro. (Alles, 2011). El desarrollo y aprendizaje se realiza con el fin de detectar las necesidades de desarrollo de competencias, así como también, realizar una evaluación de las acciones necesarias para su cumplimiento en toda la empresa. Realizar inversiones en capacitaciones de acuerdo al plan estratégico; y la dimensión **personas**, en esta dimensión, es importante que se presenten los intereses por resolver las inquietudes y en los proyectos de los integrantes de la institución, de forma que se analice la satisfacción en el ámbito laboral y la manera en que se vincule los intereses personales con los planes de la empresa.

En relación a **la atención de los clientes**, indica que la variable atención fue definida por Meza y Rivera (2013) como señala que la Atención al Ciudadano es la agrupación de medios que el entorno público pone a disposición de la sociedad con el objetivo proveer el acceso a los servicios del estado y el cumplimiento de sus obligaciones. Prestar un servicio de calidad, requiere de la responsabilidad que desempeñan las actividades de administración pública y que se conozcan de manera racional. (p.28). Asimismo, Palomino (2007), indica que la atención es un medio, por el cual se señala una gran escala de incentivos sensoriales oportunos y precisos para el desarrollo de obligaciones motrices y cognitivas del individuo. (p. 14). Además, Gajardo (2013), conceptualiza a la atención como el procedimiento que se enfoca en el sistema perceptible hacia otro tipo de estímulo o complejidad de los mismos. (p. 58)

La atención al usuario en el sector estatal, Blanco (2014), indica que es una disciplina que más realce está obteniendo en los últimos años, pues permite

calcular la satisfacción de los colaboradores de una población en relación a los servicios ofrecidos, tanto en lo relacionado con el ambiente de los administrativos en general, como en el ámbito político. (p. 20)

Asimismo, Blanco (2014), indica que para que las gestiones y trámites documentarios sean más oportunos y fáciles, es necesario lograr mejores niveles de excelencia y calidad en la atención al usuario. Los administrativos del sector público son todas las personas que en el entrenamiento de su función laboral satisfacen las impaciencias de los pobladores, son todos aquellos que reciben formación y por lo tanto, son los que mejor deben servir a la ciudadanía, integrando su satisfacción y con la seguridad de que se solucionaran sus intereses en el menor plazo. (p. 21)

Por otro lado, Díaz (2016), señala que la importancia de saber dirigir a un usuario radica en la excelencia de la calidad, es la imagen que se vende, esto emana que no solo será bien vista la imagen de la entidad sino que también será valorada la actuación de los colaboradores que la componen; estos servicios que presta la entidad tiene ser percibida como la manera cordial y afectiva, de tal modo, que el cliente externo pueda satisfacer sus necesidades y aclarar sus dudas. (p. 29)

Domínguez (2009), conceptualiza a la atención al usuario como la agrupación de funciones realizadas por las entidades con orientación al comercio, dirigidas a identificar las necesidades de los usuarios en las adquisiciones a satisfacer, alcanzando de esta manera cumplir con sus requerimientos, y por lo tanto, diseñar, aumentar o satisfacer a los clientes. (p. 29)

Cordova (2007), indica que la atención de calidad, es aquel que proporciona gran satisfacción al usuario y posteriormente otorga protección a todas las escalas. En este proceso se produce la inspección de calidad, la cual se establece durante todo el proceso de atención al usuario y/o cliente con el único fin de respaldar ya proveer satisfacción tanto en los usuarios internos como externos. (p. 17)

Los objetivos que se persiguen en la atención al cliente, según Alonso (2015), radican en función de abrir los conocimientos y desarrollar herramientas de

atención al usuario, puesto que los clientes valoran la forma en la que son atendidos y del tiempo que se les dedica. Por esta razón, es primordial mantener una comunicación directa con el cliente y resolver sus inquietudes; de esta forma se conseguirá la total satisfacción, por otro lado, se debe tener en cuenta las políticas de calidad y demostrar profesionalismo en la atención ofrecida. (p. 30)

Pereira (2013), menciona que son diversos los retos que afrontan los estados, en todos los países de las economías en vías de desarrollo: Economías en dificultades que tienen un límite de ingreso fiscal; ciudadanos más estudiosos y con más expertis, poseen una presión para optimizar los servicios, y al mismo tiempo ser más transparente. Estos desafíos ya no pueden ocultarse, por lo general, estas se encuentran a cargo del gobierno de las naciones. (p. 3)

El Programa Reforma de Estado orientada a la ciudadanía (2015), sintetiza que, contar con una gestión pública actualizada y leal. Contar con acceso a información que dirigen las empresas. Recolectar información concisa, completa y oportuna sobre los servicios dispuestos por las entidades del sector público. Obtener información sobre los horarios de atención al usuario. Comprender el estado de su oficio. Ofrecer un trato educado, empático y diligente, sin distinción de raza, género, sexo, religión, orientación sexual y nacionalidad. Disponer de una atención acorde de la experiencia sociocultural e idioma de cada ciudadano. Tener paciencia al momento de realizar la atención. Contar con la información precisa sobre los trámites y los requisitos que se debe cumplir en cada proceso. Mostrar los expedientes en las fases necesarias. Disponer del desempeño de los derechos que reconoce la constitución política del Perú. Emitir compromisos si en caso se hubiese causado daño a los bienes o derechos. Facilitar las herramientas de gestión y administración para hacer frente a las barreras que obstaculicen el trabajo de los colaboradores. Gozar de una Administración Pública responsable en general. (p. 11)

El usuario en la administración pública, Alford (2002), puntualiza que el asunto del cliente en la administración pública es controversial. La concepción del

usuario en la administración pública es un tema muy complicado, de hecho, no existe una conciliación respecto a su denominación; dentro de los términos más conocidos se tiene: cliente externo, consumidor, usuario, poblador, ciudadano. (p. 230)

Asimismo, en el sector público la capacidad de satisfacer al usuario presente solidas diferencias, por ejemplo: énfasis en los usuarios. Los clientes en el sector estatal con los ciudadanos, mientras de observa instituciones dirigidas a la prestación de servicios y favores a los usuarios es posible desarrollar oficios de personalización, segmentación y evaluación, pero, las instituciones públicas también a los ciudadanos en función de los intereses públicos. (Kelly, 2005, p. 43)

Dimensiones de la atención de los clientes, para esta investigación se consideró 3 dimensiones. **Estructura**; Es el mezcál de la ciencia y la tecnología en el manejo de las contingencias de una persona, además, son los elementos tangibles que posee una institución, los mismo que permiten ofrecer un servicio de calidad, oportuno y cómodo a los usuarios. Por otra parte, **Procesos**; se enfoca en el supuesto de que las correlaciones entre personas deben seguir los reglamentos, leyes y valores de la entidad que administra la interacción de los sujetos en general. Estas normativas están modificadas en parte por las órdenes moralistas de los profesionistas y las concepciones de cada integrante. Posteriormente, **Resultados**, es considerado como el objetivo final de la atención, en la cual el ciudadano o usuario posee un grado de satisfacción en relación al tipo de servicio y la atención recibida por parte de los colaboradores, además, va depender de los resultados alcanzados para que el cliente externo posee una buena percepción de la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

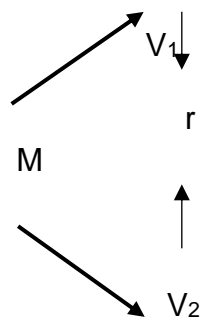
Tipo de estudio

Es de tipo básica, sostenida en que la razón de la investigación está basada en la búsqueda de nueva información a través del análisis de las variables seleccionadas y acrecentar el conocimiento científico sobre ellas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Diseño de investigación

Presenta un diseño no experimental y a la vez transversal debido a que, esta se desarrolla sin tener que manipular las variables o tener que sacarlas fuera de su propio entorno, sino que estas se analizan en el lugar onde se encuentran, asimismo, se considera transversal porque la recopilación de información solo se realizará en un solo momento. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Gestión de recursos humanos
- V2 = Atención al cliente
- r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Definición conceptual

Es definida como una disciplina que integra la ciencia de la administración, su función principal es abarcar todo lo referente a la actuación de la empresa. Para ello, es necesario que se cuente con un liderazgo o gerencia responsable de todas las funciones empresariales vinculadas con su personal (Alles, 2011,p.34)

Definición operacional

Es la aplicación de herramientas, estrategias y recursos para gestionar al personal de una organización o empresa, en las que se encuentran velar por su bienestar, su motivación, la prestación de las condiciones laborales necesarias para generar un buen desempeño mediante el compromiso hacia la organización, en ella se incluye además la realización de proceso importantes como la incorporación de personal, desarrollo y capacitaciones.

Variable 2: Atención al cliente

Definición conceptual

Meza y Rivera (2013) como señala que la Atención al Ciudadano como el conjunto de medios que el contexto público pone a disposición de la población con el fin de facilitarles el acceso a los servicios del estado y cumplimiento de sus deberes. Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, requiere de la responsabilidad que desempeñan las actividades de gestión pública y que se reconozca de forma racional (p.28).

Definición operacional

Consiste en las prestaciones en materia de servicios que las entidades brindan hacia el público usuario, estas deben presentar los niveles de calidad y accesibilidad adecuadas.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Estuvo conformada por el total de la población del distrito de Morales, que en su total son 29 302 pobladores (INEI,2015,p. 34)

Criterios de inclusión: Se incluyó a las personas en el rango de 18 a 65 años, así mismo se incluirá solo a los que residen en la zona urbana del distrito.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, personas que no realizaen funciones administrativas como es la policía municipal y el serenasgo.

Muestra: Para determinar la muestra se utilizó la fórmula del muestreo que a continuación se detalla:

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

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población (29 302)

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.8)

q= probabilidad de fracaso (0.2)

e= Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{29301}$	*	$\frac{29302}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	----------------------	---	-------------------------

n =	$\frac{18010.65011}{73.87}$	244
-----	-----------------------------	-----

Se trabajó con una muestra de 244 pobladores.

Muestreo: se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por un ciudadano del distrito de morales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica a aplicar para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta, es decir se utilizó una encuesta para la gestión de recursos humanos y del mismo modo para la atención al cliente.

Instrumento

El instrumento para medir la variable de gestión recursos humanos fue el cuestionario, cuya finalidad es conocer el nivel de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, el cuestionario fue adaptado del estudio de García (2018), denominada: Gestión de recursos humanos y la calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen del Rosario, Magdalena 2017. El cuestionario estuvo estructurado en 12 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Muy mala, 2= Mala, 3= Regular, 4= Buena, 5= Muy buena.

El instrumento para medir la variable de atención al cliente fue el cuestionario, cuya finalidad es determinar el nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, el cuestionario fue adaptado del estudio de Hernández (2017) denominada: Atención al cliente y gestión por competencias en el área de cobranzas de la tarjeta Oh! En la empresa financiera Oh!. San Borja- Lima, 2017. El cuestionario estuvo estructurado de 12 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 3 dimensiones. La escala de medición será la ordinal con una

valoración de: 1 = Muy mala, 2= Mala, 3= Regular, 4= Buena, 5= Muy buena.

Validez

Para afianzar la validez de los cuestionarios aplicados para recabar a información correspondiente al objeto de estudio a través de la cantidad muestral representativa, se procedió a someterla al juicio de expertos, el cual estuvo conformado por profesionales concedores de temas relacionados a las variables abordadas quienes emitieron sus valoraciones tal como se detalla a continuación.

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de recursos humanos	1	Metodólogo	4.7	Viable para su aplicación
	2	Especialista	4.6	Viable para su aplicación
	3	Especialista	4.7	Viable para su aplicación
Atención al cliente	1	Metodólogo	4.8	Viable para su aplicación
	2	Especialista	4.7	Viable para su aplicación
	3	Especialista	4.7	Viable para su aplicación

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de 4.7, representando el 94.% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del análisis del Alfa de Crombach.

Análisis de confiabilidad: Gestión de recursos humanos

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	244	100
Excluido ^a	0	0
Total	244	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,939	12

Análisis de confiabilidad: Atención al cliente

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	244	100
Excluido ^a	0	0
Total	244	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,886	12

3.5. Procedimientos

Para cumplir con la construcción de las bases conceptuales, se recurrió a la indagación en las fuentes primarias y secundarias, asimismo, se llevó a cabo la elaboración de los instrumentos aplicables para la recopilación de la información para que posteriormente, este sea aplicado a la muestra seleccionada, luego de la aplicación se realizó el análisis descriptivo e cada variable de estudio haciendo uso de la hoja de cálculo del Excel, seguidamente, se realizó la contrastación de la hipótesis utilizando el programa estadístico SPSS v.25, para luego

discutir y contrastar los resultados obtenidos con los resultados de los autores considerados en los antecedentes y bases conceptuales, por último, se procedió a establecer las conclusiones y las recomendaciones basadas en los objetivos previamente definidos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para recolectar la información correspondiente a la muestra, se utilizó los cuestionarios anteriormente diseñados y validados, mientras tanto, para hacer la presentación de la información, se realizó haciendo uso de la estadística descriptiva a través de tablas y figuras, mientras que, para establecer las correlaciones entre variables, se utilizó el coeficiente denominado Pearson, el cual se hizo apoyados por el programa informático SPSS V. 24. El mencionado coeficiente, establece que, cuando los valores obtenidos se encuentran entre -1 y 1, la dependencia es tipo directa o positiva, asimismo esta puede ser negativa o inversa, mientras que cuando el resultado da igual a 0, indica la existencia de una independencia total.

3.7. Aspectos éticos

Toda la investigación se encuentra desarrollada respetando los principios éticos internacionales de investigación científica, entre ellos, se resalta el respeto hacia las personas, las cuales participaron del proceso de manera voluntaria sin ser obligadas; asimismo, en cuanto a la beneficencia, esta investigación se desarrolló para generar mejoras significativas en el objeto de estudio y poder mejorar la actual realidad; se respetó además el principio de justicia, la cual se encuentra sostenida en respeto hacia la ética y moral; de la misma manera, se garantiza que este trabajo presenta integridad científica, las cuales se determinan en base al único interés de su desarrollo que es con fines académicos; finalmente, se desarrolló el principio de responsabilidad, lo cual garantiza que, cada etapa de la investigación ha sido desarrollado con responsabilidad, de modo que los resultados representan la legítima realidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Tabla 1.

Nivel de gestión de recursos humanos de la municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Escala	Intervalos	N	Porcentaje
Muy mala	12 - 22	110	45%
Mala	22 - 31	88	36%
Regular	31 - 41	19	8%
Buena	41 - 50	13	5%
Muy buena	50 - 60	14	6%
Total		244	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Distrital de Morales, 2020

Interpretación:

En la tabla 1 se observa el nivel gestión de recursos humanos en la municipalidad Distrital de Morales, 2020, que tiene un nivel muy malo correspondiente a un 45% representado por 110 pobladores, seguido de un nivel malo en un 36% el mismo que corresponde a 88 pobladores, así mismo se observa un nivel regular en un 8%, el mismo que corresponde a 19 pobladores, seguido de un nivel muy bueno en un 6% que corresponde a 14 pobladores y finalmente se tiene un nivel bueno en un 5% el mismo que corresponde a 13 pobladores.

4.2. Nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Tabla 2.

Nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Escala	Intervalos	N	Porcentaje
Muy mala	12 - 22	80	33%
Mala	22 - 31	54	22%
Regular	31 - 41	54	22%
Buena	41 - 50	47	19%
Muy buena	50 - 60	9	4%
Total		244	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Distrital de Morales, 2020

Interpretación:

En la tabla 2 se observa el nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, que tiene un nivel muy malo correspondiente a un 33% representado por 80 pobladores, seguido de un nivel malo en un 22% el mismo que corresponde a 54 pobladores, así mismo se observa un nivel regular en un 22%, el mismo que corresponde a 54 pobladores, seguido de un nivel bueno en un 19% que corresponde a 47 pobladores y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 4% el mismo que corresponde a 9 pobladores.

4.3. Relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	,129	244	,871
Atención al cliente	,159	244	,067

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov^a; el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Tabla 3.

Análisis de la correlación entre la gestión de recurso humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020

Gestión de recursos humanos	Atención al cliente		
	Coefficiente de Pearson	p-valor	N
	,844**	.000	244

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

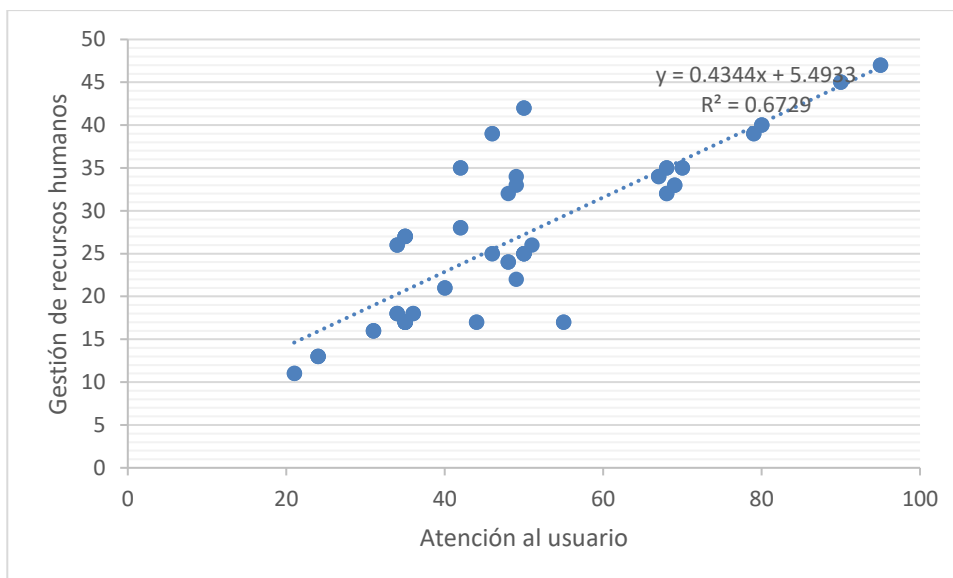


Figura 1. *Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.*

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Interpretación

Se contempla la correlación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de **correlación de Pearson** se alcanzó un coeficiente de 0,844 (**correlación positiva alta**) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la gestión de recursos humanos se relaciona en un (nivel alto) con la atención al cliente de la municipalidad de Morales, 2020.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, donde se muestra el nivel de gestión de recursos humanos de la Municipalidad distrital de Morales, 2020, tiene un nivel muy mala a un 40% seguido de un nivel buena en un 15%, así mismo se observa un nivel mala en un 18%, seguido de un nivel regular en un 16% y finalmente se tiene un nivel muy buena en un 10%, con una predominancia del nivel muy mala, dichos resultados se deben a que los objetivos del gobierno local no son comunicados a la población, no se cuenta con personal amable y con vocación de servicio para que oriente de manera adecuada al usuario, la comunicación no es oportuna tanto a nivel de compañeros de trabajo como para el usuario, falta de capacitación al personal de atención hace que este no tenga conocimientos de algunos trámites a realizar, sumado a esto, el poco personal asignado para la atención o seguimiento de los tramites, el personal no se involucra en las actividades de campo que realiza la institución, además se evidencia que el usuario no está satisfecho con la atención recibida por parte del personal.

Al contrastar los resultados con los estudios de García (2019), quien manifiesta que la gestión del talento humano es de vital relevancia dentro del ámbito laboral, puesto que el potencial humano es el elemento primordial para alcanzar los metas y conservar un espacio en el mercado. Aunado a ello, el estudio permitió determinar el impacto que posee el plan estratégico en el direccionamiento de una empresa, pues su diseño permite delimitar los recursos necesarios y su actividad, el PE, debe incorporar a todos los colaboradores que tienen contacto con el cliente final. Asimismo, se determinó que, la gestión de los colaboradores dentro de la organización consiste en la gestión de las condiciones necesarias para el desempeño de las actividades necesarias que componen la razón de ser de las instituciones, dentro de ellas se encontró que las de mayor valor son aquellas que se encargan de velar por el bienestar integral del personal, dentro de ello se precisa la entrega de las herramientas físicas y cognitivas, la planificación de remuneraciones justas, los reconocimientos, los incentivos; asimismo, se determinó que se llevan a cabo los procesos de captación, selección y contratación de personal necesarios para cumplir los puestos vacantes, por ello la importancia de que se

implementen áreas especializadas en desarrollar estas actividades de suma importancia para el desarrollo organizacional a partir del desempeño basado en la eficiencia que se encuentre sostenida en una buena gestión de personal; asimismo, se conoció que el principal limitante para la implementación de lo antes mencionado, es la escasa cantidad de personal en las entidades y el poco presupuesto destinado para estos procedimientos por lo que aún es carente, así mismo, Carbonel, García, López, y González (2018) manifiesta que EL 72.7% del total de encuestados siempre resuelve sus evaluaciones en base a sus habilidades y resultados, asimismo, el 81.8% de los colaboradores indica que la motivación permite alcanzar el desarrollo profesional; por otro lado, el 66.7% menciona que la empresa tiene buena organización; en resumidas palabras, la gestión del recursos humanos es positiva en dicha clínica, a pesar que existan ciertos problemas en la organización. En este sentido, se determinó la alta importancia de que la organización tenga una percepción certera sobre las personalidades y cualidades de su personal que labora dentro de ella, pues de esta manera podrá desarrollar actividades orientadas a mejorar su eficiencia que bien puede estar basado en la entrega de condiciones básicas, remuneraciones, incentivos, etc., de manera que la satisfacción sea más efectiva, generando así que estos se desempeñen con mayor eficiencia y alcancen los objetivos que la organización necesita alcanzar; de esta manera de deja evidencia de la importancia que posee la caracterización del recurso humano y el desarrollo de estrategias centradas en resultados acertados que ayuden a mejorar la eficiencia y logro de resultados esperados; sin embargo, conocer ello no lo es todo, sino que necesita de un análisis constante y un monitoreo permanente al cumplimiento de las actividades establecidas para esta área, de tal manera que se convierta en un proceso continuo como aliado de la mejora en la eficiencia del personal a través de la satisfacción sostenida en indicadores sustentables que beneficien tanto a la organización como al colaborador, además, Sarmiento (2017) evidencia que después de haber finalizado la investigación, se conoció los diferentes factores relacionados a las variables, entre ellos, las relaciones e influencias entre ellas, en este sentido, se determinó que el desarrollo de la gestión de recursos humanos no genera incidencia o mejora en el desempeño de los colaboradores de la universidad; dichos resultados se respaldan en que esta área no está funcionando de

manera eficiente, cuyas actividades solo se encuentran estipuladas en los documentos de planificación pero no se da cumplimiento efectivo en busca de la mejora continua a través de la entrega de herramientas de gestión al personal, en este sentido, se encontró que las condiciones laborales no son las adecuadas tanto en factores tangibles como intangibles, entre los cuales resalta la encuesta que, las remuneraciones no son las adecuadas, existen demoras en la entrega de los pagos, el clima laboral interno es deficiente y las relaciones con los jefes carece de una comunicación efectiva debido a la poca interacción que existe entre áreas tanto administrativas como operativas; por todo ello, es que la gestión de personas no representa una herramienta clave para mejorar el desempeño de los colaboradores, sin embargo, se conoció además que, las motivaciones que presentan la mayoría de colaboradores encuestados, son sus motivaciones personales sostenidas en sus necesidades de generar ingresos para la sostenibilidad de sus familias, por lo que no descartan una posibilidad de migrar hacia otro trabajo, pues no encuentran los argumentos suficientes para estar satisfechos y mucho menos comprometidos, por lo que su desempeño no suele ser considerablemente resaltante, así mismo, Briones & González (2019) en su investigación manifiesta que el rol que juega el recurso humano es imprescindible pues permite poner en marcha el conjunto de estrategias diseñadas para conseguir una ventaja competitiva, su función hace posible conseguir ventaja competitiva en el sector, al mismo tiempo, que genera valor a la cadena interna de la empresa. La gestión de recursos humanos caracteriza el desempeño de los colaboradores, a partir del eslabón básico de la administración que permite el desarrollo empresarial. Asimismo, como resultado del estudio, en cuanto a la universalidad de la variable, se conoció que, esta característica se ha asignado debido a que, siempre que una empresa u organización cuente con personal laborando para desarrollar un modelo negocio enfocados en conseguir un objetivo, es necesario que se lleve a cabo la gestión de los mismos pues de ella dependen diferentes variables de alto valor que inciden directamente en los resultados, entre ellos se encuentran la satisfacción, la motivación y la eficiencia y, aunque estas parecen ser independientes, se desarrollan de manera consecuente, es decir que la presencia o ausencia de una, beneficia o perjudica a la otra según como esta se desarrolle; por ello la importancia de estudiar esta variable así como las

características del personal involucrad con la organización debido a que la gestión de personas incluye procesos de planificación y ejecución de actividades orientadas a mejorar las condiciones internas de trabajo tanto visibles como no visibles de manera que se desarrolle un buen desempeño y se eleve el índice de competitividad.

Además, Rodríguez (2016) hace mención que El modelo de gestión estratégica del recurso humano se implementó con éxito dentro del campo administrativo, puesto que los mismos dieron cuenta del hecho de formalidad del estudio, pues se observan los resultados de mejora que propiciará para el logro de los objetivos basados en las políticas comerciales de crecimiento. Asimismo, se determinó que, dentro de los indicadores del salario emocional, depende directamente de las prestaciones de condiciones internas de trabajo ofrecidas por las organizaciones, la cuales a pesar de que en su mayoría sean físicas, estas influyen directamente en el salario emocional pues dependen de indicadores de satisfacción en base a diferentes incentivos personales, pues además se determinó que cada persona puede presentar características únicas que lo diferencia del resto, las cuales representan un reto para la gestión de los recursos humanos, identificar las variables de motivación que estos presentan ara diseñar estrategias de valor basadas en las características presentada por estos individuos a fin de mejorar la eficiencia de las actividades destinadas a gestionar esta variable; asimismo, en cuanto se mejore el salario emocional de los colaboradores, las organizaciones podrán cosechar con mayor seguridad mayores índices de eficiencia en el desempeño de un ambiente laboral que propicie las buenas relaciones en el marco de las interrelaciones de valor que refuercen sus habilidades a fin de complementar su conocimientos y habilidades para incrementar su desempeño y Xue (2016) menciona que Es difícil considerar una efectiva gestión de recursos humanos cuando se trabaja con personas de diversas culturas, características, aspiraciones y nacionalidad, pues cada persona es considerada como un universo por explorar, y como área de staff la gestión de recursos humano no se da abasto. La internalización representa altos costos de entrenamiento del personal, este proceso necesita de una gestión profesional que facilite el aprovechamiento de todas sus ventajas y permita conseguir sus objetivos. Por otra parte, los expatriados son

recursos humanos clave en el desarrollo de la empresa, por lo que la dirección debe realizarse de manera diferenciada en comparación con los demás integrantes de la empresa. Además, se conoció que dentro del objeto de estudio analizado, las dificultades de gestionar al personal corresponde a la ausencia de una amplia gama de profesionales con la habilidades necesarias para atender los diferentes requerimientos ocasionados por la pluriculturalidad y diversidad de personas con las que tiene que lidiar día a día la entidad; asimismo, por tratarse de personas expatriadas, los costos de gestión son más elevados lo cual hace que la eficiencia se verá disminuida por la ausencia de un presupuesto necesario para desarrollar las actividades a cabalidad; es por ello que, dentro del marco de gestión humana, se destaca que, para realizar una buena gestión dentro de las organizaciones, hace necesario una amplia cantidad de recursos financieros y humanos que hagan posible el desempeño eficiente y la atención de las necesidades presentadas por las personas al momento de desarrollar las actividades que se les haya encomendado, por lo que se deben optimizar estos recursos a fin de no descuidarlo y, a pesar de que no se cuente con las especificaciones técnicas y humanas necesarias, siempre se haga el esfuerzo por no abandonar esta área debido a su alta importancia para propiciar el buen desempeño.

El estudio también muestra el nivel de atención al cliente de la municipalidad distrital de Morales, 2020, tiene un nivel muy mala a un 33%, seguido de un nivel buena en un 19%, así mismo se observa un nivel mala en un 22%, seguido de un nivel regular en un 22% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 4%, con una predominancia del nivel muy mala, dichos resultados se deben a que el personal no se identifica al momento de su atención, no se muestra amable cuando se solicita su atención, no muestran interés por atender de manera oportuna al usuario, el personal no orienta sobre los trámites seguir y las alternativas de solución, no le proporciona mayor información sobre sus trámites, no es accesible cuando se le solicita apoyo, aparte que los ambientes de la institución no son cómodos y accesibles para todos los usuarios.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Mamani, Meléndez & Guillermo (2018) donde menciona que El estudio permitió determinar que existe relación entre las variables que plantea el estudio, esto dado que el

50.3% del total de encuestados señala que está de acuerdo la gestión de recursos humanos que desarrolla la municipalidad, por otro lado, 19.8% indica que está totalmente de acuerdo con la gestión que se viene realizando y el 16.1% señala no está de acuerdo ni en desacuerdo. De esta manera, se puede establecer la necesidad de que la entidad realice una buena gestión de recursos humanos debido a que mientras más eficiente sea esta actividad, obtendrá mejores resultados en cuanto a la entrega de un servicio de calidad hacia el público, estos datos presentan un alto nivel de significancia, debido a que, al ser una entidad al servicio de la ciudadanía, esta debe presentar calidad al momento de atenderlos ya que es parte de su derecho por ser parte de la sociedad; asimismo, se encontró que las razones de los resultados de correlación se encuentran sostenidas en las actividades que el área de gestión de recursos humanos realiza en la entidad, las cuales se encuentran enfocadas en prestar las condiciones laborales necesarias para estas motivados y satisfechos con la entidad por todos aquellos beneficios que les otorga, por el cumplimiento de las cláusulas de los contratos, todo ello genera un buen clima interno que ayuda a desarrollar satisfacción que a su vez se convierte en motivación para desarrollar sus actividades con eficiencia que de una manera u otra termina beneficiando al público usuario a través de la calidad como se atienden sus necesidades.

Finalmente, el estudio destaca la existencia de una relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la atención al cliente de la municipalidad de Morales, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,844 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 84.4% de la gestión de recursos humanos se relaciona con la atención al cliente de la municipalidad de Morales, 2020. En base a lo mencionado una adecuada gestión del recurso humano permitirá contar con personal idóneo y capacitado para que pueda desarrollarse eficientemente y pueda brindar una atención de calidad donde se busque la satisfacción del usuario, a través de la entrega oportuna de información u orientación sobre alguna duda o queja que este tenga respecto a la institución.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Quispe (2019) donde menciona que debido a la presencia de un valor correlacional iguala 0.879 según el coeficiente de crombach, se determinó la presencia de correlación entre las variables que se han abordado en el estudio, con tales resultados, es pertinente afirmar que a media que se mejore la gestión de los recursos humanos, se podrá mejorar la satisfacción en los colaboradores del entidad estatal, esto debido a la influencia que esta ejerce sobre la satisfacción; asimismo, se determinó que estos valores de dependencia se encuentran sostenidos en que, las actividades de gestión se basan en mejorar las condiciones laborales de las personas que desempeñan sus funciones en el centro laboral, dentro de ellas se conoció que las actividades que más resalta son las actividades de gestión de incentivos, el desarrollo profesional, las capacitaciones y la búsqueda de un buen clima laboral propicio para generar buenas relaciones internas que ayuden a fortalecer las habilidades de los colaboradores mediante la interacción e intercambio de conocimientos que forman un constructo útil para mejorar el desempeño y fortalecer la competitividad, por lo tanto, un colaborador bien gestionado, es uno que presentará buenos niveles de satisfacción con relación a su trabajo, además, Centeno (2017) menciona que el nivel de gestión de recursos humanos en la municipalidad, es casi bueno, esto dado a que los resultados encontrados evidencian que el 50% de los colaboradores respondió casi siempre, así mismo, el 36,7% indicó que siempre y el 13,3% señala que casi nunca. Por ende, la entidad del estado debe realizar una evaluación integral el cual le permita corregir sus procesos, detectar falencias, incorporar recursos y excluir subprocesos, así mismo, Julca (2016). Menciona que la gestión de recursos humanos es valorada como media, esto dado a que el compromiso y expectativas de la municipalidad también son regulares. Por otro lado, se logró determinar que existe relación positiva significativa entre las variables de estudio, pues según la prueba de Pearson el valor de correlación fue de 0,901, por lo que asume que existe incidencia en las variables, al mismo tiempo, Ruiz (2017) menciona que, una vez desarrollado el procesamiento estadístico a la información recopilad a través del procedimiento determinado, se encontró un valor de p igual a 0.255 y un nivel de significancia fue de 0.000, motivo por el cual es pertinente mencionar que las variables presentan relaciones entre sí

pero que estas no son significativas debido a su bajo valor de correlación, lo conlleva a determinar que a pesar de que la entidad mejore en los aspectos de calidad de atención, no podrá obtener mejoras en cuanto a la satisfacción de los usuarios, lo cual hace suponer que la satisfacción no depende de cómo se les atiende sino que se centran en otros factores que bien puede ser la calidad de servicio brindado al momento de ser atendidos en las áreas médicas, sin embargo, estos resultados no significan que se debe dejar de brindar un servicio de calidad sino que se deben mejorar siempre como parte de la mejora continua necesaria para la satisfacción y la buena imagen institucional

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe correlación alta, moderada y significativa entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, el cual fue determinado mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson, que, al arrojar un valor igual a 0,844 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), es decir, a mejor gestión de los recursos humanos mejor será la atención al cliente.

- 6.2.** El nivel gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, tiene un nivel muy malo, considerado por un 40% de encuestados, seguido de un nivel bueno afirmado por el 15%, así mismo se observa un nivel malo en un 18%, un nivel regular en un 16% y finalmente muy bueno considerado por un 10%, con una predominancia del nivel muy malo.

- 6.3.** El nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, tiene un nivel muy malo considerado por un 33% de encuestados, seguido de un nivel bueno sostenido por un 19%, así mismo se observa un nivel malo representado por un 22%, seguido de un nivel regular en un 22% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en considerado por un 4%, con una predominancia del nivel muy malo.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales, fomentar acciones de integración, con personal comprometido y motivado con la institución que brinde una adecuada atención, buscando la satisfacción del usuario.

- 7.2.** Al jefe de personal, realizar adecuados procesos de selección de personal, con el objetivo de contar con personal idóneo en cada área de trabajo que permitan ayudar en la consecución de los objetivos institucionales.

- 7.3.** Al jefe de personal, capacitar al personal en temas de atención, además de brindar equipos modernos para que estos puedan tener información actualizada y oportuna de cada trámite o consulta que el usuario requiera.

REFERENCIAS

- Alford, M. (2002). *Calidad de servicio y atención al usuario: Experiencia del servicio de registro civil e identificación de Chile*. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)
- Alles, M. (2011). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Recuperado de: <https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/direccic3b3n-estratc3a9gica-de-recursos-humanos-gestic3b3n-por-competencias-casos-martha-alles.pdf>
- America Economía (2017). *Human Capital Leadership Institute of Singapore (HCLI)*. Recuperado de: <http://www.defensa.pe/forums/showthread.php/1054-Noticias-de-la-Economia-Chilena/page378>
- Blanco, K. (2014). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación de la relación de estado ciudadano: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. Recuperado de: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAG_EM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briones, K. & Gonzáles, C. (2019). *La universidad contemporánea y la gestión del talento humano*.
- Carbonel, A., García, M., López, P., y González, A. (2018). *Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional*. (Artículo científico). Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba.
- Centeno, V. (2017). *Gestión de recursos humanos y la productividad de los trabajadores en la municipalidad distrital de Anco Huallo - Apurímac- 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo – Lima – Perú.

Cordova, L. (2007). *Calidad de atención*. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004#:~:text=En%201980%20Donabedian%20describi%C3%B3n%20la,de%20atenci%C3%B3n%22\(4\).](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004#:~:text=En%201980%20Donabedian%20describi%C3%B3n%20la,de%20atenci%C3%B3n%22(4).)

Díaz, P. (2016). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/>

Domínguez, A. (2009). *Importancia básica para usuarios*. Recuperado de: <https://www.amazon.es/INFORMATICA-USUARIOS-Spanish-Dominguez-Paperback/dp/B011YU6KGC>

Gajardo, L. (2013). *Uso del celular en jóvenes chilenos de bajos recursos*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/773/77325885011.pdf>

García, L. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.

García, S (2019). *Análisis del proceso de gestión humana actual de una empresa del sector público en la ciudad de Medellín para adaptarlo a las condiciones cambiantes de la empresa y el mercado 2019 – II*. (Artículo científico). Universidad de Antioquia – Medellín

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.

- Ibañez, B. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Recuperado de: <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428397896/uf0345---apoyo-administrativo-a-la-gestion-de-recursos-humanos>
- Julca, O. (2016). *Implementación del régimen del servicio civil y la gestión de recursos humanos en la municipalidad provincial de Cajabamba, año 2016*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Trujillo – Trujillo – Perú.
- Kelly, G. (2005). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes*. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Mamani, J., Meléndez, J. & Guillermo, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la municipalidad provincial de Chíncha, 2018*. (Artículo científico). Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima – Perú.
- Meza, L. y Rivera, M. (2013). *Mejora de la calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20-%20Sol%C3%ADs%20Rivera%2C%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Orientación, trámites y servicios más visitados*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/pcm>
- Puchol, L. (2012). *El desarrollo de los recursos humanos*. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/64f87b25dc91eb824e7c2499539f564a.pdf>
- Quispe, S. (2019). *Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral del personal administrativo según condición laboral en la municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - 2018*. (Artículo científico). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – Arequipa – Perú.

- Rodríguez, L. (2016). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*. (Artículo científico). Universidad Libre de Colombia, Bogotá.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*, (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.
- Sarmiento, J. (2017). *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central*. (Artículo científico). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.
- Xue, Q. (2016). *La gestión de los recursos humanos del personal expatriado. Caso de los expatriados de las filiales de empresas chinas en España*. (Tesis de doctorado). Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona.

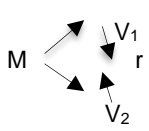
ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de recursos humanos	son considerados como una disciplina que conforma a las ciencias de la Administración, que se encarga de abordar todo lo que concierne a la actuación de las personas dentro de una organización. Para ello, además, es necesario que se cuente con una dirección, gerencia o división responsable de todas las funciones organizacionales relacionadas con sus integrantes (Alles, 2011,p.34)	La gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos. y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Experiencia - competencias 	Ordinal
			Principio ético	<ul style="list-style-type: none"> - Atracción - Selección - Incorporación 	
			Desarrollo de talento	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Competencias - capacitaciones 	
			Personas	<ul style="list-style-type: none"> - intereses individuales - Planes de la organización 	
Atención al cliente	Meza y Rivera (2013) como señala que la Atención al Ciudadano como el conjunto de medios que el contexto público pone a disposición de la población con el fin de facilitarles el acceso a los servicios del estado y cumplimiento de sus deberes. Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, requiere de la responsabilidad que desempeñan las actividades de gestión pública y que se reconozca de forma racional (p.28).	La atención al cliente puesta a disposición del cliente de una competencia humana, representando un hecho de marcado carácter relacional y, por lo tanto, intangible y de carácter variable, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Elementos tangibles 	Ordinal
			Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Reglas y normas - Valores sociales 	
			Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción - Percepción del usuario 	

Matriz de consistencia

Título: Gestión de recursos humanos y atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: El nivel gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es bueno</p> <p>H₂: El nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es bueno.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño:</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>V₁: Gestión de recursos humanos</p> <p>V₂: Atención al cliente</p> <p>r: relación entre las variables</p>	<p>Población</p> <p>Estuvo conformada por el total de la población del distrito de Morales, que en su total son 29 302 pobladores (INEI,2015,p. 34)</p> <p>Muestra</p> <p>Se trabajó con una muestra de 244 pobladores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">Gestión de recursos humanos</td> <td>Estrategia</td> </tr> <tr> <td>Principio ético</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de talento</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">Atención al cliente</td> <td>Personas</td> </tr> <tr> <td>Estructura</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Resultados</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de recursos humanos	Estrategia	Principio ético	Desarrollo de talento	Atención al cliente	Personas	Estructura	Procesos		Resultados
Variables	Dimensiones														
Gestión de recursos humanos	Estrategia														
	Principio ético														
	Desarrollo de talento														
Atención al cliente	Personas														
	Estructura														
	Procesos														
	Resultados														

Instrumento de recolección de datos
Cuestionario: Gestión de recursos humanos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de Identificar el nivel gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	Muy mala	1
En desacuerdo	Mala	2
Indiferente	Regular	3
De acuerdo	Buena	4
Totalmente de acuerdo	Muy buena	5

N. °	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5

Estrategias					
1	Consideras que los objetivos del gobierno local son comunicados a la población.				
2	Consideras que la municipalidad cuenta con personal amable y con vocación de servicio para que oriente de manera adecuada al usuario.				
3	Consideras que la comunicación es clara, fluida y precisa cuando acude a realizar sus trámites.				
Principio ético					
4	Consideras que los trabajadores practican códigos de ética en todo su proceso de atención.				
5	Consideras que los trabajadores son transparentes en cada actividad que realiza la municipalidad?				
6	Consideras que los trabajadores ponen en práctica los principios y valores de la municipalidad?				
Desarrollo de talento					
7	¿Consideras que el personal se encuentra capacitado para atender al usuario?				
8	¿Consideras que la municipalidad contrata personal idóneo en cada puesto de trabajo para poder cumplir con las actividades planificadas?				
9	¿Consideras que la municipalidad tiene suficiente personal para que les atienda de manera oportuna y adecuada.				
Personas					
10	¿Considera que el personal se involucra en las actividades que realiza la institución.				
11	¿El personal es amable y empático en todo el proceso de su atención?				
12	¿Está satisfecho con la atención recibida por parte del personal?				

Fuente: García (2018). *Gestión de recursos humanos y la calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen del Rosario, Magdalena 2017.*

Cuestionario: Atención al cliente

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de Identificar el nivel de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy mala	1
Casi nunca	Mala	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Buena	4
Siempre	Muy buena	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Estructura						
1	El personal se identifica al momento de su atención					

2	El personal lo escucha cuando usted necesita hablar					
3	El personal se muestra amable cuando usted solicita su atención					
4	El personal muestran interes por la situacion de sus tramites.					
Procesos						
5	El personal le orientó sobre la evolución de sus tramites y las alternativas de solucion.					
6	El personal le proporcionó mayor información sobre sus tramites.					
7	El personal le orientó sobre los trámites a seguir para luego d ehaber presentado su tramite.					
8	El personal es accesible cuando usted le solicita apoyo.					
Resultados						
9	Se seguro frente a los resultados que le ofrecen las areas correspondientes sobre sus tramites.					
10	El personal es empatico y le brindan un trato amable					
11	Se siente comodo en los ambientes de la institucion.					
12	Se siente satisfecho con el servicio brindado.					

Fuente: Hernández (2017). *Atención al cliente y gestión por competencias en el área de cobranzas de la tarjeta Oh! En la empresa financiera Oh!. San Borja- Lima, 2017.*

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de recursos humanos
 Autor del instrumento : Br. Córdova Villanueva, Rafael Santiago

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de recursos humanos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recursos humanos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de recursos humanos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recursos humanos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 21 de octubre de 2020.


 Segundo Saúl Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de recursos humanos
 Autor del instrumento : Br. Córdova Villanueva, Rafael Santiago

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de recursos humanos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recursos humanos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de recursos humanos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recursos humanos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 16 de octubre de 2020.



CORLAR
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de recursos humanos
 Autor del instrumento : Br. Córdova Villanueva, Rafael Santiago

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de recursos humanos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recursos humanos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de recursos humanos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recursos humanos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 16 de octubre de 2020.



CORLAD Lic. Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra
 REGUC 013121

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario
 Autor del instrumento : Br. Córdova Villanueva, Rafael Santiago

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: atención al usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: atención al usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: atención al usuario , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: atención al usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 21 de octubre de 2020.



Segundo Saúl Rodríguez M.
Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario
 Autor del instrumento : Br. Córdova Villanueva, Rafael Santiago

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Atención al usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención al usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Atención al usuario , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención al usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 16 de octubre de 2020.



CORLAP
SAN MARTÍN
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario
 Autor del instrumento : Br. Córdova Villanueva, Rafael Santiago

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Atención al usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención al usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Atención al usuario , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención al usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 16 de octubre de 2020.



CORLAD DE Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra
REGUC 013121

Índice de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Gestión de recursos humanos

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	244	100
Excluido ^a	0	0
Total	244	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,939	12

Análisis de confiabilidad: Atención al cliente

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	244	100
Excluido ^a	0	0
Total	244	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,886	12



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

"Gobierno transparente y participativo"

AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES,
PROVINCIA DE SAN MARTIN Y DEPARTAMENTO DE SAN MARTIN.

HACE CONSTAR:

Qué, RAFAEL SANTIAGO CÓRDOVA VILLANUEVA, estudiante de Posgrado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto, cuenta con la Autorización respectiva en esta entidad para realizar Investigación para el Desarrollo de su Tesis denominada: "**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2020**", de manera que queda autorizado para recabar la información necesaria para uso exclusivo de la investigación.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que considere pertinentes.

Morales, 27 de Noviembre de 2020.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
REGION SAN MARTIN
[Handwritten Signature]
ECON MAX ENRIQUE GRANDEZ PEREZ
GERENTE MUNICIPAL

Base de datos

Variable: GESTION DE RECURSOS HUMANOS																	
PREGUNTA N° USUARIO	Estrategias				Principio ético				Desarrollo de talento				Personas				TOTAL
	P1	P2	P3	Sub tot	P4	P5	P6	Sub tot	P7	P8	P9	Sub tot	P10	P11	P12	Sub tot	
1	3	4	5	12	4	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	24
2	3	2	4	9	3	2	4	9	1	1	1	3	1	1	1	3	24
3	2	3	2	7	2	2	2	6	3	2	2	7	3	2	3	8	28
4	4	3	4	11	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	21
5	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	30
6	4	4	4	12	3	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	23
7	1	2	2	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	15
8	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	19
9	3	4	3	10	3	3	1	7	1	1	1	3	1	1	1	3	23
10	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	5	21
11	4	3	4	11	4	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	23
12	3	2	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	31
13	5	3	3	11	4	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	23
14	5	4	5	14	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	23
15	4	5	5	14	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	23
16	4	3	2	9	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	7	32
17	2	2	2	6	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	8	30
18	4	2	3	9	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10	40
19	1	1	2	4	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	21
20	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	8	31
21	3	3	4	10	3	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	21
22	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	13