UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO - UCAYALI 2023

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

JORGE ENRIQUE OLIVARI FERREYROS

Pucallpa – Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 2.00 a.m. horas, del día 10 de Mayo del 2024, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Walter Fernando Pineda Aguilar ..... Presidente
Dr. Higues Arevalo Rios ..... Secretario
Dra. Kathy Flores Cabrera de Ruiz ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en Gestión Pública ..... Mención:
.....

Don(ña). Jorge Enrique Olivari Ferreyros ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Gestión de recursos Humanos y Atención al Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo-Ucayali 2023"
.....
.....
.....
.....

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal.
b) Exposición: El problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

- Adjuntar la validacion
- Adjuntar la Confiabilidad
- Adjuntar su antiplagio

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de 15 (Quince)
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda .....
(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 9.00 horas del 10 de mayo del 2024.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0756-2023 .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO - UCAYALI 2023"

Autor(es)	:	**OLIVARI FERREYROS, JORGE ENRIQUE**
Facultad	:	**ESCUELA DE POSGRADO**
Escuela	:	**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dr. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIÁN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 6%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 13/12/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Jorge Enrique Olivan Ferreyros

Autor de la tesis titulada: Gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestión Pública

Mención: Gestión Publica

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09/09/2024

Email: jolivan197@gmail.com Firma:

Teléfono: 902905970 DNI: 71468716

DEDICATORIA

A nuestro Señor Jesucristo, a mi familia que es lo más importante en mi vida.

Jorge Enrique

AGRADECIMIENTO

Muy en especial a mi adorada familia, que fueron el motivo de mi crecimiento profesional, sin ellos no sería posible lograrlo. Gracias totales a mi adorada madre Catherine Ferreyros, a mi Hermano Jorge Armando Olivari Ferreyros, a mi Abuelita Elena Rengifo Lozano, por todo su amor y cariño que he recibido a lo largo de los años.

Jorge Enrique

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023”, se realizó con el objetivo de determinar la relacion entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023. el estudio es de tipo no experimental, diseño correlacional, con una población de 131 colaboradores y muestra de 98 colaboradores; siendo la hipótesis general: La Gestión de recursos humanos se relacionada significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali. Para la selección de los datos se utilizaron instrumentos validados como cuestionarios, todo ello para dar confiabilidad y validez al instrumento elegido, fue de elaboración propia. Para la variable gestión de recursos humanos consta de 26 ítems, y en relación con la segunda variable atención al usuario consta de 18 ítems, valorando los instrumentos obtenidos para el presente estudio, el análisis estadístico se hizo aplicando el programa SPSS 25, lo cual arrojó resultados confiables en la investigación. Se logró determinar que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023. La conclusión general se llegó a que se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023, con un valor $r = 0.911$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, atención al usuario, admisión de personas, aplicación de personas, desarrollo de personas.

ABSTRACT

The present research titled "Human resources management and user service in the Local Educational Management Unit of Coronel Portillo - Ucayali 2023", was carried out with the objective of determining the relationship between human resource management and user service in the Unit. of Local Educational Management of Coronel Portillo – Ucayali 2023. The study is non-experimental, correlational design, with a population of 131 collaborators and a sample of 98 collaborators; The general hypothesis being: Human resource management is significantly related to user service in the Local Educational Management Unit of Coronel Portillo – Ucayali. Validated instruments such as questionnaires were used to select the data, all of this to give reliability and validity to the chosen instrument, it was self-developed. For the variable human resources management it consists of 26 items, and in relation to the second variable user service it consists of 18 items, evaluating the instruments obtained for the present study, the statistical analysis was done applying the SPSS 25 program, which showed reliable research results. It was determined that there is a significant relationship between human resource management and user service in the Local Educational Management Unit of Coronel Portillo – Ucayali 2023. The general conclusion was reached that the alternative hypothesis is accepted because r < 0.05 and it is rejected. the null hypothesis. There is a significant relationship between human resource management and user service in the Local Educational Management Unit of Coronel Portillo – Ucayali 2023, with a value r = 0.911 estimated by Pearson correlation coefficient. There is a significantly high positive relationship.

Keywords: Human resource management, user service, people admission, people application, people development.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión del recurso humano es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado. El tema es que muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer empleados a su empresa, pero pasan poco tiempo en la retención y el desarrollo del mismo. Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la empresa. No puede dejarse en manos únicamente del departamento de recursos humanos la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización. La estrategia de negocio debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen sus subalternos inmediatos. Las divisiones dentro de la compañía deben compartir abiertamente la información con otros departamentos para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de organización en su totalidad

El siguiente trabajo de tesis ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera.

Capítulo I; menciona el Planteamiento del Problema el cual señala detalladamente la contextualización de la variable, antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, objetivo de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, variables y Operacionalización de las variables.

Capítulo II; el Marco Teórico basado en teorías de las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; Se precisa la Metodología de la investigación, donde se considera el método, tipo, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos y los principios éticos de la investigación.

Capítulo IV; Resultados, la prueba de hipótesis y discusión el cual hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

Capítulo V; Discusión de los resultados, contiene los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Además, se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los respectivos anexos respectivos de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT x

INTRODUCCIÓN xi

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19

1.1 Descripción del Problema 19

1.2 Formulación del problema 25

1.2.1 Problema general 25

1.2.2 Problemas específicos 25

1.3 Objetivo general y objetivos específicos 25

1.3.1 Objetivo general 25

1.3.2 Objetivos específicos 26

1.4 Hipótesis 26

1.4.1 Hipótesis general 26

1.4.2 Hipótesis específicas 26

1.5 Variables 27

1.5.3 Operacionalización de variables 28

1.6 Justificación e importancia 28

1.7 Viabilidad 30

1.8 Limitaciones 31

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO....32
2.1 Antecedentes....32
2.1.1 A nivel Internacional....32
2.1.2 Nacional....34
2.2 Bases teóricas....36
2.2.1 Variable 1: Gestión de recursos humanos....36
2.2.2 Variable 2: Atención al usuario....41
2.3 Bases o fundamentos filosóficos....42
2.4 Definición de términos básicos....44
2.5 Bases Epistémicos....46
Variable: Gestión de recursos humanos....46
Variable: Atención al usuario....46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA....48
3.1 Tipo de investigación....48
3.2 Diseño y esquema de la investigación....49
3.3 Población y muestra....49
3.3.1 Población....49
3.3.2 Muestra....50
3.3.3 Muestreo....51
3.4 Instrumento de recolección de datos....51
3.5 Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos....52
CAPÍTULO IV: RESULTADOS....55

4.1. RESULTADOS 55

Fuente: Instrumentos aplicados 57

Hipótesis general 58

Prueba de hipótesis especificas 59

CAPÍTULO V: DISCUSION DE LOS RESULTADOS 62

5.1. Constrastación de los resultados 62

CONCLUSIONES 66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 71

ANEXOS 75

BASE DE DATOS GESTION DE RECURSOS HUMANOS 85

BASE DE DATOS DE ATENCIÓN AL USUARIO 88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalidad de Variables..... 28

Tabla 2 Comparación de puntajes de las variables..... 55

Tabla 3 Valoración de las dimensiones gestión de recursos humanos… 56

Tabla 4 Valoración de las dimensiones atención al usuario..... 57

Tabla 5 Correlación de gestión de recursos humanos y atención al usuario 59

Tabla 6 Correlación admisión de personas y atención al usuario..... 60

Tabla 7 Correlación aplicación de personas y atención al usuario..... 60

Tabla 8 Correlación desarrollo de personas y atención al usuario..... 61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Comparación de puntajes de las variables 55

Figura 2: Valoración de las dimensiones gestión de recursos humanos. 56

Figura 3: Valoración de las dimensiones atención al usuario..... 57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos..... 76

Anexo 2: Matriz de consistencia..... 78

Anexo 3: Base de datos..... 85

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

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

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

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

Según el informe de Randstad sobre tendencias, publicaciones y salarios de recursos humanos, Randstad (2016) los tres desafíos más importantes se identifican en el campo de los recursos humanos que son incrementar el

rendimiento y la productividad (71%) mantener a los trabajadores más eficientes (62%) y evitar que los colaboradores talentosos se vayan a otras organizaciones (45%). Durante la década de 1970, el Estado fue protagonista del proceso de desarrollo, aprovechando mejor sus recursos encaminándoles a una mayor eficiencia técnica e introduciendo reformas importantes en programación presupuestaria, luego en la década de 1980, el foco estuvo en cambiar la gestión administrativa, de lo tradicional a lo más moderno, lejos del departamentalismo y hacia el trabajo en equipo, y desde la década del 2000 la idea del concepto de un Estado con responsabilidades recién consolidadas, asumiendo un rol relacional, como un agente más del desarrollo económico y productivo.

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

Las unidades de gestión educativa, carecen de administración adecuada en los recursos humanos, al no contar con una organización o sistematización ideal sobre las acciones que los directores quieren aplicar dentro de las instituciones educativas y de su propia organización, por ello, se pretende identificar la relación de las variables para verificar si se está tomando en cuenta las necesidades y propuestas de los usuarios como agentes de cambio interno dentro de la Unidad de la Gestión Educativa Local en la Región de Ucayali.

La atención al usuario, radica en la serie de acciones positivas que realiza la gestión del talento humano para el perfeccionamiento profesional y personal del individuo dentro de la organización, siempre que el mismo este fuertemente estructurado en beneficio del docente en el aula. (Garcés, 2016, p. 34). Para alcanzar la atención al usuario, se requiere que la organización gestione los diferentes parámetros que provocan el mejoramiento personal y profesional de los docentes en la institución educativa, bajo la concepción e idealización de empatía, unidad y fortalecimiento del contexto educativo de una nueva escuela. (Duarte, 2018, p. 23).

La atención al usuario debe gestionar una serie de acciones que conlleven al mejoramiento profesional, individual y colectivo de los profesores en el aula. El mismo que es posible con la idea de lograr la idealización, comprensión, empatía y desarrollo sostenido en el entorno donde se encuentra ubicado el centro educativo. Es significativo que la gestión del talento humano se cohesione con las ideas de los docentes que, junto a los directivos, buscaran llegar a acuerdos que busquen la igualdad de condiciones o derechos entre los distintos integrantes de una comunidad educativa. (Rosales, 2016, p. 25).

La gestión de recursos humanos, si es bien realizada, logrará la cohesión perfecta para la consecución de acuerdos y posturas que beneficien a la imagen institucional que pretendan desarrollar los directivos y docentes en torno a la institución educativa e incluso de la misma unidad ejecutora que lo rodea. Bajo los parámetros de una calidad docente que vislumbre acciones en favor de los estudiantes y de los propios maestros en el aula de clases.

Es vital que la gestión de recursos humanos busque o promueva el bienestar general de los usuarios docentes que prestan sus servicios en las instituciones donde trabajan, bajo la premisa de lograr un servicio educativo

eficiente y moderno favorable a la sociedad. Esto bajo un entorno positivo que favorezca las acciones que tomen los directivos del centro escolar, rescatando el interés que se muestre por las ideas, recursos y necesidades colectivas e individuales que muestren los maestros en su lugar de trabajo.

Cabe destacar que la atención al usuario tiene mucha relación con la gestión de recursos humanos que se realiza en las diferentes instituciones educativas del mundo, ya que influye de sobremanera en las diferentes características e individualidades de la persona como tal, fortaleciendo su profesionalización y aplicación en los diferentes momentos en que aporte a la comunidad educativa que la rodea. (Ñaupas, 2014, p. 29).

La atención al usuario debe a la gestión del talento humano, las acciones adecuadas para superar los diversos problemas que se susciten dentro de la institución para los docentes, sea de manera individual o colectiva, ya que de ambas maneras se buscará desarrollar actitudes positivas dentro del aula. Es destacable siempre que los involucrados estén consiente de sus errores y fortalezas para verificar cuáles son las acciones a seguir y conseguir la atención del usuario de mejor manera a través de la profesionalización de los profesores, siempre enfocados en las capacidades y dificultades que se le pueden presentar en su vida personal y profesional. (Osorio, 2016, p. 45).

Los educadores deben transparentar y admitir sus falencias y/o debilidades, con el propósito de lograr el desarrollo real de sus capacidades como institución educativa. Para lograr una reacción favorable por la gestión del talento humano que se realiza a favor de los centros escolares.

Hoy se considera a los docentes como los únicos responsables de una educación que brinde calidad y calidez a los estudiantes. Sin embargo, esto debe cambiar porque los docentes no son los únicos responsables de este proceso,

ya que también deben incluirse a los representantes como ejes centrales de los aprendizajes, aquí entra el direccionamiento estratégico que brinda el docente a sus estudiantes, dentro del entorno en donde se desarrolla de manera activa y productiva en la sociedad. (Paz, 2014, p. 34).

Los docentes no pueden ser los únicos responsables de la educación que imparte la institución educativa, esta responsabilidad también debe caer en los directivos que, a través de la gestión del talento humano, que direccionan las acciones o actividades que sirven para motivar y que realicen un trabajo denodado y secuencial según las necesidades educativas que muestren los estudiantes en el aula.

Es destacable que los diferentes hechos o situaciones que se susciten dentro de la institución, tienen lugar gracias a las diferencias individuales que presentan los docentes en los diferentes momentos de reunión con sus directivos, es ahí donde nace la capacidad de lograr la satisfacción docente desde este ámbito a través de la gestión del talento humano en la Unidad Educativa. (Soto, 2017, p. 46)

El fortalecimiento de la atención al usuario que recibe, responde a las capacidades, fortalezas y debilidades que muestre el docente en su actividad educativa, sin embargo, sino se realiza una gestión del talento humano adecuado, las probabilidades de que se logre un rendimiento laboral serían mínimas, ante los requerimientos que posea la comunidad educativa y las necesidades que esta presenta en su realidad. (Tellez, 2016, p. 56).

La gestión de recursos humanos, debe responder a los intereses que presentan los usuarios docentes en la institución, es decir, que las acciones que lleven a cabo los directivos, estén regidas por el desarrollo sostenido de un clima

social escolar, adecuado a las necesidades que presenten los integrantes de una Unidad de la Gestión Educativa Local de la Región Ucayali.

En la Unidad Ejecutora, se vela por la administración de la educación de acuerdo con las orientaciones políticas del Estado administradas como base por el Ministerio de Educación, lo cual se establece por la Dirección Regional de Educación de Ucayali, y de las mismas a sus respectivas unidades se lleva a cabo en las instituciones educativas de diferentes niveles y en diferentes modalidades, donde se concentra la gestión de los servicios, especialmente en las áreas de recursos humanos, servicios pedagógicos, así como de gestión institucional, se han visto en la problemática de asumir la responsabilidad encomendada, las acciones fundamentales desarrolladas fue la designaciones de los funcionarios a través de una evaluación rigurosa, la cual se constató la capacidad de conocimiento, manejo de tecnología, capacidad psicológica para trabajar bajo presión buscando así una real condición de poder alcanzar una calidad de los servicios administrativos.

Sin embargo, con las acciones realizadas, permitirá observar diversas características funcionales y durante la verificación del registro de fallas se determinará la incomodidad del usuario, reflejará la tediosa forma de espera para ser atendido, llevando al conocimiento tradicional, donde los trámites se realizan mediante turnos y en forma personal, lo que conlleva a una gran demanda y aglomeración para buscar atención sobre sus solicitudes.

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

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación que existe entre la admisión de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023?
- ¿De qué manera la aplicación de personas se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023?
- ¿En qué medida existe relacion que existe entre el desarrollo de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023?

1.3 Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo es la relacion que existe entre la admisión de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023.
- Determinar de qué manera se relaciona la aplicación de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023.
- Determinar en qué medida se relaciona el desarrollo de personas con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

La gestión de recursos humanos se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023.

1.4.2 Hipótesis específicas

- La admisión de personas se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023.
- La aplicación de personas se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023.
- El desarrollo de personas se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023.

1.5 Variables

1.5.1 Variable 1: Gestión de recursos humanos

Oscco, (2018). “La antigua administración de recursos humanos da espacio a una nueva estrategia: Gestión del Talento Humano. Con esta nueva concepción, los seres humanos dejan de ser simples recursos organizativos para ser considerados como seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, ambiciones y percepciones únicas.” Son los nuevos socios estratégicos de la organización.

Definición operacional

Dimensiones

- Admisión de personas
- Aplicación de personas
- Desarrollo de personas

1.5.2 Variable 2: Atención al usuario

Definición conceptual

Según Sosa, (2018) define a la atención al usuario como la acción de asegurarse de que los requerimientos de cliente se llevan a cabo con el objetivo de aumentar la satisfacción.

Definición operacional

Dimensiones

- Expectativas
- Percepción
- Quejas

1.5.3 Operacionalización de variables

Tabla 1:
Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	ESCALA
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Díaz (2018), afirma que: "la gestión de los recursos humanos son un conjunto de actividades dirigidas a obtener, desarrollar, evaluar, conservar y coordinar los recursos humanos que dispone una organización para alcanzar sus objetivos". (pág.22).	Para medir el instrumento de calidad de servicio en donde se Consideran lo siguiente: 3 Dimensiones, 10 Indicadores, y 20 Ítems.	Admisión de personas Aplicación de personas Desarrollo de personas	*Reclutamiento •Selección de personas *Evaluación de desempeño *Recursos suficientes *Condiciones ambientales *Solucionados por competencias	1 al 6 7 al 10 11 al 16	Ordinal
ATENCIÓN AL USUARIO	Acosta (2018) Se define como un encuentro, que es el momento en el que el usuario interactúa con el personal de la empresa que le vende el servicio y a partir del cual se forma sus percepciones.	Para medir el Instrumento de satisfacción del usuario en donde se Consideran lo siguiente: 4 Dimensiones, 12 Indicadores, y 18 Ítems	Expectativas Percepción Quejas	*Experiencias *Información *Confiabilidad *Confianza *Rapidez *Servicio *Solución *Facilidad	1 al 7 8 al 14 15 al 18	Ordinal

1.6 Justificación e importancia

1.6.1 Implicancias prácticas.

De acuerdo a la práctica se pretende que los resultados del informe de investigación sean un aporte al sistema educativo con el fin de aportar a las mejores prácticas Institucionales. Y es así, que con los resultados obtenidos se procura mejorar la fuerza laboral, las relaciones humanas y la comunicación dentro de la entidad. (Mejía, 2013), quien indica, este enfoque para determinar cómo el personal de la empresa podía constituirse en fuente de ventaja competitiva. De la misma forma la investigación ofrece el Modelo de Werther y Davies “administración de personas y recursos humanos”

1.6.2 Valor teórico

Así mismo, el valor teórico permite revisar y desarrollar el informe, apoyándose en bases teóricas existentes para el análisis posterior de las hipótesis con sus dimensiones permitiendo alcanzar las respectivas conclusiones. Mismas que permitirán desarrollar de mejor manera las variables independiente y dependiente que se pueden encontrar dentro de la institución. Todo gracias a las diferentes teorías y concepciones de diferentes autores que se pueden apreciar dentro de la tesis, logrando de esta manera el desarrollo implícito del proyecto hacia un verdadero cambio en la contextualización de cómo lograr una verdadera gestión de recursos humanos en la unidad educativa. (Turmero, 2016), quien plantea que en la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la organización en el largo plazo es la opinión de los usuarios sobre el servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los usuarios se formen una opinión positiva, la institución debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas

1.6.3 Utilidad Metodológica

En cuanto a la utilidad metodológica, la misma se fundamenta en autores que muestran un alto grado de compromiso con temas parecidos y la verificación de los diferentes hechos y situaciones que se presenten antes durante y después de administración educativa realizada por el directivo en un determinado lugar. En la que se pretende conocer cuál es la relación que presenta entre gestión de recursos humanos y la atención eficiente, profesional y moderna que se brinda a los usuarios docentes de los centros escolares. El método de esta investigación será hipotético deductivo, ya que se partirá de generalizaciones que se pretenderán determinar

desmembrándolas en sus partes para luego obtener conclusiones. (Llanos y Fernández, 2005).

1.6.4 Justificación social

El estudio es relevante porque se vincula de manera directa con la relación existente entre la gestión de recursos humanos que es parte administrativa en la UGEL y la atención de los usuarios que se concentra en docentes y directivos de las instituciones educativas. Ya que la misma, muestra gran transcendencia por las variables estudiadas, por lo tanto, este conocimiento se puede utilizar para crear o desarrollar acciones que promuevan actitudes de cambio dentro de la institución para el beneficio de la comunidad educativa.

1.6.5 Justificación conveniencia

Su justificación se sustenta en el estudio conveniente que nos permite conocer la problemática de las Unidades Ejecutoras Educativas Descentralizadas en la Región Ucayali; ayudando así a los docentes a conocer la importancia de las políticas administrativas del área gestión talento humano; sus procesos y procedimientos de sus actividades diarias. En este sentido el desempeño de esta área ocasiona competitividad organizacional y empleabilidad de las personas.

1.7 Viabilidad

El presente estudio es viable, por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, se contó con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.

1.8 Limitaciones

Se enumeran a continuación las principales limitaciones de la presente investigación:

En relación con el ámbito de estudio, la presente investigación se limita a un servicio específico, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, por lo que la generalización de los resultados ha de realizarse con cautela.

La perspectiva adoptada en el presente estudio ha sido de carácter cuantitativo, no realizándose una investigación cualitativa que podría añadir riqueza a los resultados obtenidos.

El estudio realizado es de carácter transversal simple, dado que la información se ha recogido en un momento determinado y sobre una misma muestra. Esta limitación no permite conocer la evolución de las percepciones de los usuarios del servicio con el paso del tiempo, ofreciendo así una mayor información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel Internacional

Calderón (2019) tuvo como objetivo: Proponer un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la satisfacción de los trabajadores de la empresa Garem 2017, ubicada en Barcelona – España. Y que aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - propositivo, junto al método deductivo, diseño no experimental transversal, con una población de 20 trabajadores. Para la muestra se usó a toda la población, se aplicó un cuestionario con escala de Likert. Y una entrevista al gerente de la empresa. Los resultados arrojaron que hay una tendencia a la media en satisfacción laboral de los trabajadores con su empleo, siendo el nivel alcanzado de la variable gestión de recursos humanos, es: 9.88% bajo, 46.91% intermedio, 43.21% alto, información proporcionada por los trabajadores el nivel alcanzado de la variable satisfacción de los trabajadores, es: 13.58% bajo, 56.79% intermedio, 29.63% alto, información proporcionada por los usuarios. La conclusión es que, dentro de una empresa veterinaria, no se permite tener a trabajadores insatisfechos ya que influye en el buen desempeño y en el clima laboral, que se verá reflejado en la atención al cliente y esto afectaría la reputación de la empresa.

Méndez, (2018) tuvo como objetivo proponer una actualización de proceso con la de aplicación de instrumentos de evaluación. La investigación es de características proporcionales a una muestra específica, es decir, el estudio según sus particularidades es descriptivo. Los resultados demuestran con 57,9%, motivación en el trabajo con 55,3% y trabajo en equipo y liderazgo en el trabajo con 52,6%. al clima institucional, la mayoría de los docentes que

componen la muestra se distribuyen habitualmente en 55,3%. De esta manera, concluye que el modelo actual de evaluación se centra en aspectos pedagógicos de planificación educativa cumpliendo las normativas de la institución, en cuanto a los docentes, demanda mayor motivación y comunicación con los coordinadores de área dentro de los procesos de evaluación.

Cifuentes (2017) tuvo como objetivo diseñar una maqueta sobre la gestión para conseguir mejorar la atención al usuario en el área de tesorería del GADM de Vinces. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. Diseño experimental, descriptiva y explicativa, con una población de 373 sectores urbanos y rurales, así como a los funcionarios, Los resultados demuestran que un 28% que siempre la institución realiza un diagnóstico; casi siempre es la respuesta de un 8%; un 36% considera que pocas veces se realiza ese diagnóstico y 28% nunca tiene conocimiento de que se lleve a cabo un diagnóstico en la institución concluye: que las respuestas obtenidas por los expertos dejaron en claro que el modelo de gestión para mejorar la atención al usuario cumple con los requisitos necesarios para ser aplicado en el área de Tesorería del GAD Municipal del Vinces. La calificación otorgada fue en promedio de 9.3, lo cual indica que el modelo de gestión desarrollado es altamente adaptable y tiene un gran potencial para mejorar la atención al usuario, además los validadores coincidieron al sugerir que la sociabilización a los funcionarios.

Urquía (2017) tuvo como objetivo determinar la relación existente entre, gestión del talento humano y calidad de servicio que permite comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio a los usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (AUS). El método aplicado en la investigación corresponde al tipo de estudio: cuantitativo, descriptivo y

correlacional de diseño no experimental, de corte transversal. El muestreo fue de manera probabilística aleatoria simple, para efectos el mismo, se utilizó para estudiar la variable calidad de servicio, con el instrumento SERVQUAL, como resultado final se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio. Coeficiente de Spearman (r = 0,978) y el (p=0,000).

2.1.2 Nacional

Briones (2020) cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión del talento humano con la satisfacción docente en la Unidad Educativa Particular Riberas del Daule de la Provincia del Guayas, País, Ecuador, en el año lectivo 2020. El tipo de investigación usado fue el básico, con un diseño no experimental y correlacional. La población y muestra estuvo constituida de 37 docentes. Resultados obtenidos, las dimensiones, admisión de personas, aplicación de personas, compensación de personas, desarrollo de las personas, mantenimiento de personas y monitoreo de personas se relacionan de forma significativa con la satisfacción docente. Concluye: que gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción docente según los valores Rho de Spearman 0,719 y Sig. 000.

Sánchez (2019). La calidad del servicio y su relación con la atención al usuario en la Empresa América Móvil, Huancayo, 2018. Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión. Perú. Diseño no experimental, tipo transversal, correlacional causa, con una población de 490 clientes y muestra de 240 clientes. Concluye: que el nivel de atención al cliente se midió con tres dimensiones: Expectativas, Percepción y quejas reflejando un nivel moderado en cada una de las mencionadas Expectativas – 55,8%, Percepción – 47,9%,

Quejas – 50%; lo cual revela que existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y las dimensiones de la atención al cliente en la empresa América Móvil, CAC Huancayo, 2018.

Cabana (2018) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao (Hospitales San José, Ventanilla y Daniel Alcides Carrión). El método utilizado ha sido el científico y de forma específica el histórico y descriptivo. La población está conformada por 3700 entre trabajadores y usuarios. La muestra está conformada por 350 usuarios y trabajadores. Los resultados de la investigación demuestran que el 64% de los docentes encuestados responden que siempre la institución organiza los cargos tomando en cuenta el perfil del candidato; 32% responde que casi siempre lo hace; la opción de respuesta pocas veces no es considerada; 4% responde que nunca en la institución el perfil del candidato se respeta a la hora de organizar los cargos. Concluye: que al mejorar la gestión administrativa se elevará el grado de satisfacción del usuario por los servicios de atención de los hospitales de la Región Callao.

Zelada (2018) se tuvo por objetivo determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en docentes universitarios peruanos. Diseño no experimental, correlacional o ex post facto. La población correspondiente a la presente investigación, está conformada por 300 docentes de las diferentes áreas de una universidad privada ubicada en Lima, quienes oscilan entre los 20 a 70 años de edad. A partir de los hallazgos encontrados (Rho= 0,336); y siendo el valor de p = 0,000< 0.05), aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación entre la Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los docentes de la Universidad privada en estudio,

2019, y se asevera que a mayor GTH mayor en la satisfacción en el trabajo. Y se demuestra que, a mayor gestión del talento humano, mayor eficiencia laboral.

Mamani, et al (2018) cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, no experimental, con una población de 384 usuarios que visitan la Municipalidad. Los resultados determinan que un 16% que siempre el director es eficiente en la dirección de la institución; 4% señala que casi siempre es eficiente; 56% de la muestra poblacional responde que pocas veces es eficiente el director en la manera de dirigir la institución; 24% de los encuestados indican que nunca la dirección de la institución es eficiente. Concluye: que el rendimiento del estudio, se ha demostrado que se encuentra una relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Gestión de recursos humanos

Acosta, (2017) Se define a la gestión del recurso humano como la gestión activa y constante de un personal humano capacitado y productivo, capaz de lograr el mejoramiento directo de las acciones que se propongan dentro de la organización, sobretodo de las acciones que se propongan emprender dentro de la misma, analizando siempre la disponibilidad que los trabajadores puedan tener antes de atender las necesidades específicas de una comunidad educativa. (p. 17).

Mondy (2018), señala: es la utilización de las personas como recursos, para lograr objetivos organizacionales. Díaz (2018), afirma que: “la gestión de

los recursos humanos son un conjunto de actividades dirigidas a obtener, desarrollar, evaluar, conservar y coordinar los recursos humanos que dispone una organización para alcanzar sus objetivos". (pág..22).

Chiavenato (2000, p.149) define a los "Recursos Humanos como un departamento que contiene distintas disciplinas, que engloba definiciones de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería de sistemas, cibernética, etc".

Enfoques de la gestión de recursos humanos

Minsa (1999) sostiene que existen tres enfoques principales para abordar el tema de la gestión de los recursos humanos:

Primer enfoque: Del crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Sobre este desarrollo Peter Senge en su obra "La Quinta disciplina" nos indica que las organizaciones tienen que ser capaces y flexibles para adaptarse al cambio y para crecer competitivamente. Las organizaciones, hoy en día, tienen que ser organizaciones con conocimiento por ende debe de capacitar a todos sus empleados contantemente para poder brindar un servicio de calidad, luego, si es que pueden sobrevivir en el contexto actual, deben estar en permanente comunicación con sus clientes, para que ellos puedan responder positivamente a las demandas que reciben. Por ende, son los colaboradores quien hace posible que las organizaciones logren su crecimiento, desarrollo y sean competitivas; obteniendo producir los bienes y servicios que están permitiendo el mejor nivel de confort y satisfacción.

Segundo enfoque: Deming indicaba que "si todos los colaboradores, desde su área actual de labores, se interesaban por mejorar constantemente la calidad de

sus actividades, aumentando la cantidad y mejorando los costos asociados a los mismos; entonces aportaran a que la organización tenga una imagen prestigiosa por ende sea competitiva dentro de la industria. Buscar la excelencia compromete la reorganización de los procesos de gestión, basada en un principio unificador que es el trabajo en equipo o participativo, con nuevos roles en el liderazgo, creación de nuevos valores, una cultura de confianza, infiriendo un modo diferente de comprender y dirigir al factor humano que se establece hoy en el principal activo en una cultura de éxito y desarrollo organizacional.

Las particularidades de una cultura organizacional, se muestran, entre otros, a través de la existencia de:

- ♣ Trabajo en equipo.
- ♣ Trabajo por resultados.
- ♣ Conciencia de ahorro de recursos.
- ♣ Preocupación por el autodesarrollo.
- ♣ Presencia de iniciativa.
- ♣ Preocupación por el cliente.
- ♣ Reconocimiento de los méritos.
- ♣ Estilos de liderazgo.
- ♣ Estilos de supervisión.
- ♣ Respeto por las normas.
- ♣ Significado del orden y la puntualidad.

Tercer enfoque: La globalización. El siguiente enfoque señala que el mundo organizacional moderno se determina por ser:

- ♣ Globalizado: Las empresas están situadas en muchos mercados mundiales

♣ Competitivo: Muchas empresas que ofrecen el mismo producto/servicios dentro de un mercado.

♣ Cambiante: Constantemente cambian las necesidades del cliente o la competencia mejora los beneficios de sus productos/servicios. Los mercados globalizados, requieren que las organizaciones que ejecuten con cinco condiciones básicas para ser tomadas en cuenta como organizaciones competitivas.

Estas condiciones son:

♣ Los productos/servicios deben ser de buena calidad.

♣ Deben ser dados en la cantidad requerida.

♣ Entregados en la oportunidad debida.

♣ Los precios deben ser justos o razonables en comparación con los beneficios que brindan al cliente.

♣ Deben ser entregados con una excelencia en el servicio. Por ende, cualquiera sea la orientación que utilicemos, debemos llegar a la conclusión que es el recurso humano el que, con sus conocimientos, talento y esfuerzo, hará posible que la organización pueda alcanzar niveles de eficiencia y eficacia comparables con las organizaciones más prestigiosas del medio. Esta afirmación es adaptable a cualquier tipo y tamaño de organización, sin exclusión.

Dimensiones de gestión de recursos humanos

Las dimensiones de la gestión de recursos humanos según Chiavenato (2017)

Dimensión 1: Admisión de personas:

Admisión de personas: Es el proceso de selección y búsqueda adecuado que pretende la organización y lo que las personas ofrecen. Pero no solo las organizaciones escogen; las personas también eligen las organizaciones donde quieren trabajar, hay una elección recíproca. Será medido con los indicadores: reclutamiento y selección de personas.

Dimensión 2: Aplicación de personas:

Son sofisticados y refinados, pues se basan en modelos fundamentales en una visión sistemático y de gran alcance. Estos modelos siguientes el modelo orgánico, la adaptabilidad y la flexibilidad, hacen énfasis en la eficacia y exigen que las personas se orienten más hacia los fines que se deben alcanzar y los objetivos que se deben conseguir para desarrollar las actividades con cierta libertad de elección, obedeciendo las normas generales de la organización. Será medido con los indicadores: evaluación de desempeño y recursos suficientes.

Dimensión 3: Desarrollo de personas

Contar con personas para trabajar no significa únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos retos y así, sean más eficientes en lo que hacen. Significa, sobre todo, brindarles la información básica y al día, que aprender dar soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen. Formar es mucho más que solo informar toda vez que representa un enriquecimiento de las personalidades humanas, y las organizaciones empiezan a darse cuenta de ello, también aplica el valor agregado de la persona. Será medido con los indicadores: condiciones ambientales y soluciones por competencias.

2.2.2 Variable 2: Atención al usuario

Acosta (2018) Se define como un encuentro, que es el momento en el que el usuario interactúa con el personal de la empresa que le vende el servicio y a partir del cual se forma sus percepciones

Asimismo, Louffat (2017) refiere que la atención al usuario debe cumplir con las expectativas de este usuario. Finalmente, Luna (2012) señala que la atención al usuario comprende un encuentro que es el momento en el que el usuario interactúa con el personal de la institución que le presta el servicio y a partir del cual se forma sus percepciones.

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

Kotler & Keller, (2012) señalan que la atención al usuario se puede definir a un servicio libre de defectos y que esta calidad implica valor y satisfacción del cliente.

La atención al cliente y su relación con la calidad de servicio

(Velasco, 2010) menciona que aspectos importantes que involucra a la atención al cliente y la calidad de servicio, estos son: - El único juez referente a la calidad de servicio es el consumidor.

- El grado de excelencia del servicio es determinado por el consumidor.
- La organización debe formular acciones para conseguir sus propósitos y diferenciarse de la competencia. - La organización debe administrar los requerimientos de sus consumidores, disminuyendo la experiencia actual de servicio y la expectativa del cliente.
- En la empresa se debe establecer norma que asegure un proceso eficaz de prestación de servicio.

- En la empresa se debe evitar o eliminar errores.

- En la empresa se debe buscar la excelencia, con cero defectos.

Dimensiones de Atención al usuario

Las dimensiones de la atención al usuario propuesto por (Kotler & Keller, Dirección del marketing, 2012) que consideran como control de la atención al cliente tres dimensiones: expectativas, percepción y quejas

Dimensión 1: Expectativas

Se mide con los indicadores: experiencias, recomendación e información y confiabilidad del usuario con las acciones realizadas por la institución.

Dimensión 2: Percepción

se mide con los indicadores: Confianza del usuario hacia la institución, rapidez para acceder a información que desea conocer el usuario y servicio en el momento esperado por el usuario.

Dimensión 3: Quejas

Se mide con los indicadores: solución rápida a las quejas efectuadas por el usuario y Facilidad de poder quejarse sin encontrar justificaciones por parte de la organización.

2.3 Bases o fundamentos filosóficos

La Filosofía de la Gestión Están referidos a todas aquellas creencias en las cuales basamos nuestro comportamiento personal, profesional y organizacional, orientando nuestras actividades dentro de una filosofía compartida por todos: el fortalecimiento de una cultura Eficiente y Productiva. Nuestros Valores son:

a) Excelencia en el Servicio: Lograr altos niveles de desempeño en el cumplimiento de los objetivos, metas, políticas y lineamientos, practicando nuevas y mejores formas de realizar el trabajo. Se manifiesta en: La máxima

eficiencia en el trabajo encomendado. Retos de mayor calidad en la prestación del servicio Revisión constante de los procesos, procedimientos y metodologías de la gestión que estimulen un mejoramiento continuo y una mayor competitividad. Actualización permanente y desarrollo de nuevas habilidades que permitan la búsqueda continua de la excelencia.

b) Responsabilidad: Compromiso de cada uno de nuestros trabajadores con los objetivos, metas, políticas y lineamientos establecidos por la Institución a fin de realizar las acciones que de ellos se deriven con decisión y dedicación, dentro de un ambiente de confianza y respeto mutuo. Se manifiesta en: Correcta y clara aplicación de las normas, procedimientos y decisiones acordadas. Cabal cumplimiento de las cláusulas establecidas en las convenciones y convenios colectivos. Exigencias del cumplimiento de los deberes y respeto a los derechos de los trabajadores.

c) Creatividad: Desarrollar las capacidades e iniciativa del Recurso Humano, a fin de generar ideas oportunas que permitan mejorar los procesos. Se manifiesta en: Ideas o procesos innovadores, que respondan a la demanda exigida, y mejoren la gestión de la calidad.

d) Motivación al Desempeño: Impulso positivo de los trabajadores que incentiva a la ejecución de niveles de desempeños superiores. Se manifiesta en: La disposición permanente a realizar el trabajo con elevados estándares de calidad. La incorporación activa en todos aquellos proyectos de importancia para el éxito en el cumplimiento de la Misión Institucional.

e) Una actitud proactiva y positiva hacia la Institución: Reconocimiento y satisfacción con los logros alcanzados.

f) Cooperatividad: Realizar las actividades en un ambiente de constante participación y apoyo, con la finalidad de lograr una cohesión positiva que

estimule el compromiso con los resultados. Se manifiesta en: Valoración de las ideas de los trabajadores.

g) Aprendizaje compartido de las experiencias de trabajo: Espíritu de colaboración en la búsqueda de soluciones ante los problemas. Respuestas oportunas y alineadas frente a los problemas comunes.

h) Compromiso y Sentido de Pertenencia Institucional: Identificación con la Misión y los Valores Institucionales. Se manifiesta en: Búsqueda de los más altos niveles de calidad y eficiencia en los resultados alcanzados por la Institución.

i) Ética: Realizar nuestras actividades en armonía con otras Instituciones y grupos, orientándolas a la obtención de los objetivos Institucionales, dentro de un ambiente de honradez, confianza y credibilidad. Se manifiesta en: La transparencia en todos los actos. La honestidad intelectual. La equidad y el trato justo.

2.4 Definición de términos básicos

Atención al cliente

Se define como un encuentro, que es el momento en el que el cliente interactúa con el personal de la empresa que le vende el servicio y a partir del cual se forma sus percepciones.

Calidad de servicio

Calidad de servicio como un grupo de características propios del servicio cumpliendo sus requerimientos, y también como la acción de lograr la satisfacción del consumidor.

Capacidad de respuesta

Comprende la disposición del personal para atender al cliente, dar un servicio rápido, y contar con un personal de atención que esté deseoso de agradar al cliente.

Elementos tangibles

Comprende las apariencias de la oficina, establecimiento, personal de comunicación y recursos de comunicación.

Empatía

Comprende los esfuerzos por conocer al cliente y sus necesidades con el propósito de brindarle una atención personalizada.

Expectativas

Comprende las experiencias del cliente por compras previas o anteriores, las recomendaciones con terceros, disponibilidad de información y la confiabilidad del cliente con las acciones realizadas por la empresa.

Fiabilidad

Comprende la capacidad para efectuar el servicio evitando las equivocaciones, de manera óptima y fiable, y además cumplir con los compromisos adquiridos.

Seguridad

Comprende la inexistencia de peligros, de riesgos o dudas sobre el servicio.

percepción

Comprende la confianza del cliente hacia la empresa y la rapidez para acceder a información que desea conocer el cliente, accediendo a un servicio en el momento esperado por el cliente.

Quejas

Comprende la solución rápida a las quejas efectuadas por el cliente y la facilidad de poder quejarse sin encontrar justificaciones por parte de la empresa.

2.5 Bases Epistémicos

Variable: Gestión de recursos humanos

La teoría de gestión de recursos humanos. Chiavenato (2017) expresa en su obra gestión del talento humano “la gestión de los recursos humanos ha sufrido más cambios y transformaciones dentro de las organizaciones a través de los años, no solo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptuales e intangibles influyendo en su desempeño y satisfacción laboral”, asimismo, manifiesta que “el talento humano conduce necesariamente al capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito” (pág.52).

Variable: Atención al usuario

(Vargas & Aldana, 2011) señalan las siguientes teorías referentes a la Atención:

a. Teoría de la planificación para la calidad

Esta teoría fue desarrollada por Joseph Juran, quien planteó que la calidad comprende determinar las necesidades del cliente, desarrollar los servicios de manera excelente a los requerimientos de los consumidores.

b. Teoría de la calidad total El autor de esta teoría es Karow Ishikawa, señala que la medición de calidad inicia y culmina con la capacitación, que la calidad debe estar orientado a conocer los requerimientos de los clientes, que se debe anticipar a los problemas potenciales y quejas, entre otros.

c. Teoría de Deming El autor que desarrolló esta teoría fue Edwards Deming, quien señala la necesidad de concientizar para la mejora del servicio y así mantenerse en los problemas, eliminar las barreras entre las áreas de la empresa, llevar a cabo las técnicas de capacitación para el puesto de trabajo, poner en funcionamientos nuevos procedimientos de supervisión de los

colaboradores de producción, excluir todo obstáculo que imposibilite a los empleados desempeñarse eficazmente, entre otros.

d. Ingeniería de la calidad Genichi Taguchi, desarrolló esta teoría y propuso la mejora continua, diseñar el servicio, optimizar el servicio y optimizar los procesos. e. Teoría de la calidad basada en la administración de la organización Armand V. Feigenbaum desarrollo esta teoría y señala que se debe proponer una perspectiva con referente a la excelencia en la calidad y que los integrantes de una empresa son responsables de la calidad del bien o servicio, en donde cada empleado tiene que constituir su propia etapa y estar comprometido con la calidad que se ofrece a los clientes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La tesis es de tipo descriptivo correlacional, según Hernández (2014) porque permitirá medir, evaluar y recolectar datos sobre las variables, dimensiones o componentes que se estudiará, cuyo propósito será explicar el índice y el grado decorrelación entre dos o más conceptos, es así que las variables son: gestión de recursos humanos y atención al usuario. Esto se da por la correlacional, ya que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables.

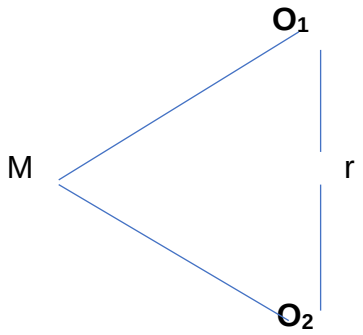
Hernández (2014), el enfoque cuantitativo sostiene “que es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase”. (p. 4). La investigación estará basada en el enfoque cuantitativo que busca medir la magnitud de la problemática planteada, con respecto a las poblaciones quienes son ubicados según sus características de contenido, en lugar y en tiempo.

El método de investigación será hipotético deductivo, porque su procedimiento permite trabajar las variables como si se partieran de hipótesis y así paso a paso obtener conclusiones. (Ñaupas, 2016). Esto se da porque la investigación comienza de lo general a lo especifico.

3.2 Diseño y esquema de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y los datos a utilizar son de corte transversal, para este caso las variables: Gestión de recursos humanos y atención al usuario.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Dónde:

M: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo

O_1: Variable Gestión de recursos humanos

O_2: Variable Atención al usuario

r: Relación entre ambas variables.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

"Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2016) lo definen como un grupo de individuos que son motivo de una investigación. (pág. 246). Entonces, la población estudiada se representa en los 131 trabajadores que laboran en una UGEL de la Región Ucayali, personal administrativo de regímenes laborales con permanencia, que cuentan con experiencia en el sector público.

Criterio de Inclusión: Se ha seleccionado a grupos de personas que tienen la condición de nombrado bajo el Régimen Laboral N° 276 y personal docente

contratado bajo el régimen Ley 29944 que hacen funciones administrativas permanentes.

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

3.3.2 Muestra

Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2016) este grupo de autores lo define como un subgrupo, fragmento del universo, escogido por método diversos, pero teniendo en cuenta la representatividad del universo (pág. 246).

El tamaño de la muestra está constituido por los trabajadores de la institución quienes fueron seleccionados al azar a través del muestreo aleatorio simple. Siendo el marco básico para la selección de la encuesta estuvo constituido por la información estadística proporcionada por digitador. Siendo el total de la muestra de 98 colaboradores de una entidad pública. Se utiliza por separado la siguiente formula:

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

Donde:

n = tamaño de muestra.

Z = Puntuación. (1,96)

N = tamaño de la población. (131)

e = margen de error. (0,05)

p = nivel de confianza. (0,95)

$$n = \frac{\frac{(1{,}96)^2(0{,}95)(1-0{,}95)}{(0{,}05)^2}}{1+\frac{(1{,}96)^2(0{,}95)(1-0{,}95)}{(0{,}05)^2(131)}} = 98$$

Siendo el total de la muestra de 98 colaboradores

3.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple con elección al azar, el muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. Tienen idéntica probabilidad de ser 98 seleccionados para la muestra. Sería así como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo. Hernández (2010). Al aplicar los criterios mencionados, se identificó que los participantes en el estudio serian 98 servidores públicos, debido que se aplicó la muestra Probalístico mediante formula muestral, sobre la población de 131 servidores en la institución.

La unidad de análisis para Hernández et al. (2014) es cada uno de los elementos que conforman la población sobre el que se mide u observa alguna característica de interés, en este sentido, la investigación está constituida por cada uno de los servidores públicos de una entidad pública que realizan la gestión de recursos humanos y la atención al usuario.

3.4 Instrumento de recolección de datos

Para investigar sobre las variables de la presente investigación se utilizaron los siguientes recursos.

Para la recopilación de la información se utilizará como instrumento el Cuestionario que consta de 16 ítems para la variable gestión de recursos humanos y 18 ítem para la variable atención al usuario.

3.5 Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos

Técnica.

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta que es un procedimiento dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimental) en el que permitió recoger la información e interactuar con las personas asimismo poder analizar las actitudes de cada uno para un mejor recojo de información, sin modificar el entorno ni el fenómeno. Los datos se obtuvieron realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa y al conjunto de la población estadística en estudio, integrada a menudo por los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región de Ucayali con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. Al respecto, Arias (2012), se refiere a la encuesta como un método que genera información de un conjunto de participantes, con respecto a un tema en particular.

Instrumento.

El instrumento elegido para la recolección de datos en el presente estudio es el cuestionario. Técnica: Zapata (2005), define que la encuesta es “Conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada” (p.189). En tal sentido, las preguntas que forman parte de los cuestionarios utilizados, han sido relacionado a las variables sobre gestión de recursos humanos (v1) y atención al usuario (v2), que, a su vez, contienen interrogantes que permitirá obtener resultados con respecto a los indicadores por cada dimensión contenida en sus variables.

Validez

Según Carrasco, (2009). Refiere que “es un atributo de los instrumentos de investigación que consiste en que estos midan con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o las variables de estudio” (p.237). Para realizar la validez del instrumento de recolección de datos se utiliza el juicio de expertos, en la cual se solicita la disposición a un profesional acreditado, quien emitirá su juicio de validez en cuanto el instrumento cumpla sobre el formato, consistencia, contenido y constructo, se considerará la carta de presentación, a los jueces expertos se les entrega la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde determinaron la correspondencia de los criterios, objetivos, ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje, certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión del recurso humano y atención al usuario.

Confiabilidad

Se validó la confiabilidad de los instrumentos: cuestionario 1 y 2 utilizándose la prueba de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach. Hernández (2014), señala que la confiabilidad de un instrumento describe el grado en que las veces que será aplicado siempre producirán los resultados, por lo tanto, es confiable. En esta línea, mediante el programa SPSS 25, se obtuvo los valores de confiabilidad para la variable gestión de recursos humanos y atención al usuario de 0.940 (confiabilidad muy alta) y 0.921 (confiabilidad muy alta) respectivamente, denotando una alta correlación y consistencia entre los ítems que conforman cada variable, validando su uso para la recolección de datos.

Procesamiento de los datos

El proceso de recolección de datos se logró a través de la distribución al azar de los cuestionarios que se proporcionó a un grupo de servidores de diversas áreas administrativas que gozan de permanencia laboral, se entregó dos cuestionarios: uno por variable, la variable 1 gestión de recursos humanos con 16 preguntas, que se mantuvieron en el anonimato; y en la variable 2 con 18 preguntas, de igual modo, manteniéndose la reserva de sus identidades; previamente se ha explicado la importancia de contar con información cierta y sincera, para lograr reflejar sus percepciones y los resultados que se espera alcanzar, aclarando que su información es para fines académicos. Y que ha tomado 30 minutos en el desarrollo, los cuales han sido previamente validados por expertos en la materia.

Presentación de datos

Para la presentación de los datos que se obtendrá, se emplearán los Gráficos, que son formas visibles de presentar los datos. Permiten que en forma simple y rápida se observen las características de los datos o las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones.

Los resultados obtenidos, se analizaron tomando en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación.

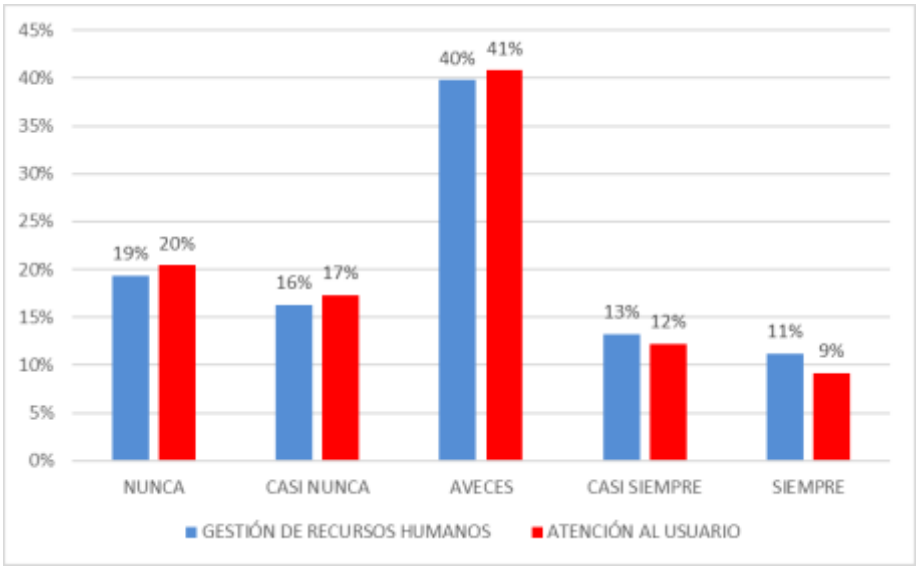
Tabla 2

Comparación de puntajes de las variables gestión de recursos humanos y atención al usuario en la UGEL Coronel Portillo

NIVEL	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		ATENCIÓN AL USUARIO	
	f	%	f	%
NUNCA	19	19%	20	20%
CASI NUNCA	16	16%	17	17%
AVECES	39	40%	40	41%
CASI SIEMPRE	13	13%	12	12%
SIEMPRE	11	11%	9	9%
TOTALES	98	100%	98	100%

Fuente: Instrumentos aplicados

Figura 1: Nivel de percepción de gestión de recursos humanos y atención al usuario



Interpretación: en la tabla 2 y figura 1 en la variable gestión de recursos humanos se observa que sobresale el nivel de algunas veces con un 40%, seguido de un nivel nunca con un 19%, casi nunca 16%, casi siempre 13% y siempre con 11%. Situación similar que se presenta la variable atención al usuario a un nivel de a veces con un 41%, seguido de un nivel nunca con 20%, casi nunca 17%, casi siempre 12% y 9% siempre.

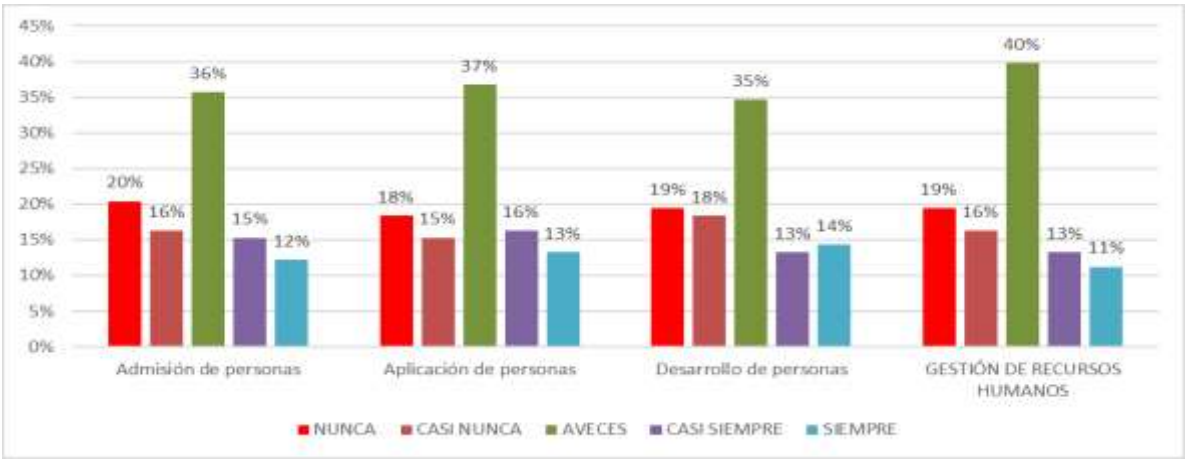
Tabla 3

Valoración de los niveles obtenidos de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos.

NIVEL	Admisión de personas		Aplicación de personas		Desarrollo de personas		GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	20	20%	18	18%	19	19%	19	19%
CASI NUNCA	16	16%	15	15%	18	18%	16	16%
AVECES	35	36%	36	37%	34	35%	39	40%
CASI SIEMPRE	15	15%	16	16%	13	13%	13	13%
SIEMPRE	12	12%	13	13%	14	14%	11	11%
TOTALES	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%

Fuente: Instrumentos aplicados

Figura 2: Nivel de percepción obtenida de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos.



Interpretación: en la tabla 3, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel a veces con porcentajes que van desde 37% a 35% en las dimensiones de aplicación de personas y desarrollo de personas respectivamente, seguido del nivel nunca que resalta en la admisión de personas condicionado con un 20% y desarrollo de personas con un 20% de casi siempre.

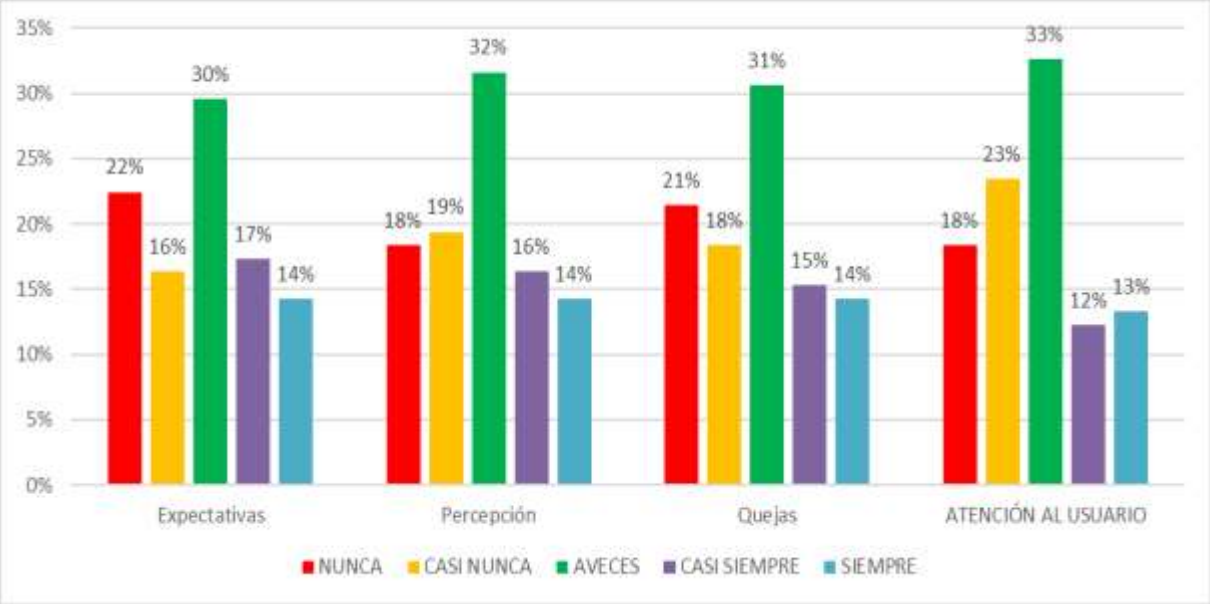
Tabla 4

Valoración de los niveles obtenidos de las dimensiones de la variable atención al usuario.

NIVEL	Expectativas		Percepción		Quejas		ATENCIÓN AL USUARIO	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	22	22%	18	18%	21	21%	18	18%
CASI NUNCA	16	16%	19	19%	18	18%	23	23%
AVECES	29	30%	31	32%	30	31%	32	33%
CASI SIEMPRE	17	17%	16	16%	15	15%	12	12%
SIEMPRE	14	14%	14	14%	14	14%	13	13%
TOTALES	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%

Fuente: Instrumentos aplicados

Figura 3: Nivel de percepción obtenida de las dimensiones de la variable atención al usuario



Interpretación: en la tabla 4, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel algunas veces con porcentajes que van desde 32% a 30% en la dimensión percepción y expectativas respectivamente, seguido del nivel siempre que resalta en la dimensión de expectativas con un 22% y en la dimensión percepción con un 19% de casi nunca.

4.1.2. Prueba de Hipótesis General

A continuación, se muestra el nivel de significancia aceptado para este tipo de estudios por cada variable:

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta la H_i, y se rechaza la H_o.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta la H_o y se rechaza la H_i.

Hipótesis general

La gestión de recursos humanos se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.

Hipótesis estadística:

Ha : $\alpha <$ Sig. (Bilateral)

La gestión de recursos humanos se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.

H_0: La gestión de recursos humanos no se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.

Tabla 5

Correlación de Pearson de las variables gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali.

Correlaciones

		GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ATENCIÓN AL USUARIO
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Correlación de Pearson	1	,911**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,911**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali, con un valor r = 0.911 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Prueba de hipótesis especificas

HE1. La admisión de personas se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.

Tabla 6.
Correlación de Pearson de admisión de personas y atención al usuario

Correlaciones

		ADMISION DE PERSONAS	ATENCIÓN AL USUARIO
ADMISIÓN DE PERSONAS	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la admisión de personas y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali, con un valor r = 0.887 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE2. La aplicación de personas se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.

Tabla 7.
Correlación de Pearson de aplicación de personas y atención al usuario

Correlaciones

		APLICACIÓN DE PERSONAS	ATENCIÓN AL USUARIO
APLICACIÓN DE PERSONAS	Correlación de Pearson	1	,898**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,898**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la aplicación de personas y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali, con un valor r = 0.898 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE3. El desarrollo de personas se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.

Tabla 8.
Correlación de Pearson desarrollo de personas y atención al usuario

Correlaciones

		DESARROLLO DE PERSONAS	ATENCIÓN AL USUARIO
DESARROLLO DE PERSONAS	Correlación de Pearson	1	,893**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,893**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre el desarrollo de personas y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali, con un valor r = 0.893 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

5.1. Constrastación de los resultados

El presente trabajo de investigación titulada “Gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023, que de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se observó que el objetivo general, fue determinar cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023. El valor de la correlación fue de 0.911 (correlación positiva alta). De igual manera se determinó que la variable gestión de recursos humanos se observa que sobresale el nivel de algunas veces con un 40%, seguido de un nivel nunca con un 19%, casi nunca 16%, casi siempre 13% y siempre con 11%. Situación similar que se presenta la variable atención al usuario a un nivel de a veces con un 41%, seguido de un nivel nunca con 20%, casi nunca 17%, casi siempre 12% y 9% siempre.

Estos resultados de la variable gestión de recursos humanos se encuentra sustentado en la investigación realizada por Calderón (2019) tuvo como objetivo: Proponer un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la satisfacción de los trabajadores de la empresa Garem 2017, ubicada en Barcelona – España. Y que aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - propositivo, junto al método deductivo, diseño no experimental transversal, con una población de 20 trabajadores. Para la muestra se usó a toda la población, se aplicó un cuestionario con escala de Likert. Y una entrevista al gerente de la empresa. Los resultados arrojaron que hay una tendencia a la

media en satisfacción laboral de los trabajadores con su empleo, siendo el nivel alcanzado de la variable gestión de recursos humanos, es: 9.88% bajo, 46.91% intermedio, 43.21% alto, información proporcionada por los trabajadores el nivel alcanzado de la variable satisfacción de los trabajadores, es: 13.58% bajo, 56.79% intermedio, 29.63% alto, información proporcionada por los usuarios. La conclusión es que, dentro de una empresa veterinaria, no se permite tener a trabajadores insatisfechos ya que influye en el buen desempeño y en el clima laboral, que se verá reflejado en la atención al cliente y esto afectaría la reputación de la empresa.

En relación con la variable atención al usuario se encuentran sustentados en la investigación de Sánchez (2019). La calidad del servicio y su relación con la atención al usuario en la Empresa América Móvil, Huancayo, 2018. Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión. Perú. Diseño no experimental, tipo transversal, correlacional causa, con una población de 490 clientes y muestra de 240 clientes. Concluye: que el nivel de atención al cliente se midió con tres dimensiones: Expectativas, Percepción y quejas reflejando un nivel moderado en cada una de las mencionadas Expectativas – 55,8%, Percepción – 47,9%, Quejas – 50%; lo cual revela que existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y las dimensiones de la atención al cliente en la empresa América Móvil, CAC Huancayo, 2018.

Con respecto a las hipótesis específicas, se determinó que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y las dimensiones de admisión de personas, aplicación de personas y desarrollo de personas, la variable atención al usuario con las dimensiones expectativas, percepción y quejas, concordando con Cifuentes (2017) tuvo como objetivo diseñar una maqueta

sobre la gestión para conseguir mejorar la atención al usuario en el área de tesorería del GADM de Vinces. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. Diseño experimental, descriptiva y explicativa, con una población de 373 sectores urbanos y rurales, así como a los funcionarios, Los resultados demuestran que un 28% que siempre la institución realiza un diagnóstico; casi siempre es la respuesta de un 8%; un 36% considera que pocas veces se realiza ese diagnóstico y 28% nunca tiene conocimiento de que se lleve a cabo un diagnóstico en la institución concluye: que las respuestas obtenidas por los expertos dejaron en claro que el modelo de gestión para mejorar la atención al usuario cumple con los requisitos necesarios para ser aplicado en el área de Tesorería del GAD Municipal del Vinces. La calificación otorgada fue en promedio de 9.3, lo cual indica que el modelo de gestión desarrollado es altamente adaptable y tiene un gran potencial para mejorar la atención al usuario, además los validadores coincidieron al sugerir que la sociabilización a los funcionarios.

Del mismo modo en cuanto a la variable de gestión de recursos humanos coincide con la teoría de gestión de recursos humanos. Chiavenato (2017) expresa en su obra gestión del talento humano “la gestión de los recursos humanos ha sufrido más cambios y transformaciones dentro de las organizaciones a través de los años, no solo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptuales e intangibles influyendo en su desempeño y satisfacción laboral”, asimismo, manifiesta que “el talento humano conduce necesariamente al capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito” (pág.52).

En cuanto a la variable atención al usuario de acuerdo con la teoría de la planificación para la calidad Esta teoría fue desarrollada por Joseph Juran, quien planteó que la calidad comprende determinar las necesidades del cliente, desarrollar los servicios de manera excelente a los requerimientos de los consumidores.

CONCLUSIONES

- **Prueba de hipótesis general**. La hipótesis de investigación plantea que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali, se evidencia que la significancia (bilateral) del 0.00 es menor que 0.05, rechazando la hipótesis nula, en este sentido, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión de recursos humanos y atención al usuario, evidenciado en el estadígrafo de correlación de Pearson igual a 0.911. Entonces, a medida que aumenta la variable gestión de recurso humanos aumenta la variable atención al usuario. En base al resultado cuantitativo sustentado con el marco teórico se justicia con los aportes encontrados, en tal sentido, la gestión de recursos humanos, refleja una gestión organizada en cuanto a: admisión de personas, aplicación de y desarrollo de personas; fomenta el desenvolvimiento óptimo de los trabajadores de la entidad, por tanto, se deduce un incremento de la atención al usuario.
- **Prueba de hipótesis especifica 1.** Según la hipótesis de investigación planteada, existe una relación significativa entre la admisión de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali, se puede apreciar que la significancia es 0.00, que está bajo 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, por tanto, de acuerdo al estadígrafo de Pearson (r=0.887) y con una confiablidad del 95%, existe una correlación positiva considerable entre las variables investigadas. En esta línea, ante la admisión de personas mayor será la atención al usuario de los trabajadores en una entidad pública. El análisis cuantitativo fundamentado

entre la admisión de personas y la atención al usuario resulta que la identificación de los trabajadores con su área respectiva de realiza en la entidad, genera una atención adecuada de manera eficiente la atención al usuario.

- **Prueba de hipótesis especifica 2.** Según la hipótesis de investigación planteada, existe una relación significativa entre la aplicación de personas y atención al usuario una Unidad de Gestión Educativa Local en la Región de Ucayali. De acuerdo a la tabla 5, se puede apreciar que la significancia es 0.00, que está bajo 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, por tanto, de acuerdo al estadígrafo de Pearson (r=0.898) y con una confiablidad del 95%, existe una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas. En esta línea, ante la aplicación de las personas mayor será la atención al usuario de los trabajadores en una entidad pública. En base al resultado cuantitativo sustentado con lo ideas teóricos indicados en la investigación se justifica con los aportes encontrados, ya que la aplicación de personas es parte fundamental en la mejora del servicio que se brinda a los usuarios, en la cual se ve reflejado en el confort del cada usuario por la atención recibida.
- **Prueba de hipótesis especifica 3**. Según la hipótesis de investigación planteada, existe una relación significativa entre el desarrollo de las personas y atención al usuario una Unidad de Gestión Educativa Local en la Región de Ucayali. De acuerdo a la tabla 6, se puede apreciar que la significancia es 0.00, que está bajo 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, por tanto, de acuerdo al estadígrafo de Pearson (r=0.893) y con una confiablidad del 95%, existe una correlación positiva considerable ente las variables investigadas. En esta línea, ante el desarrollo de personas mayor

será la atención al usuario de los trabajadores en una entidad pública. El análisis cuantitativo se justica la relación entre el desarrollo de personas y la atención del usuario, en donde se busca la mejora continua de los servicios que cuenta la entidad en procura de optimizar la capacidad del recurso humano en mejora de la atención al usuario.

RECOMENDACIONES

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

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

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

- Se recomienda al Área de Administración, y a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto de las unidades ejecutoras, implementar capacitaciones y evaluaciones constantes concernientes a los procedimientos administrativos que permitan visionar un mejoramiento en el flujograma de atención según gestiones de los usuarios, lo cual refleja el nivel profesional de cada

trabajador y mantener una atención eficiente y moderna y con ello mejorar ante el usuario en sus dimensiones de expectativas, percepción y quejas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo y Contreras (2021) en su tesis *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. Perú.

Acosta. (2019). *Gestión del talento humano y conocimiento*. Bogotá: ECO Ediciones.

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5ta ed.). Editorial Episteme.

Briones (2020) en su tesis *Gestión del talento humano y satisfacción docente en una unidad educativa particular Riberas del Daule en el año lectivo 2020*. Universidad César Vallejo. Perú.

Cabana (2018) en su tesis *Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú.

Calderón (2019) en su tesis *Gestión de recursos humanos para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Garen en Sants Barcelona – España, 2017*. Universidad Señor de Sipán. Perú.

Cantú, H. (2017). *evelopment of a culture of quality* (4 ed.). México: Mc Graw Hill.

Carrasco (2009)," D. Metodología de la investigación científica (1ra Edición) Lima. Editorial: San Marcos p.2

Chiang (2018). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Cifuentes (2017) en su investigación *Modelo de gestión para mejorar la atención al usuario del área de tesorería del GADM de Vinces*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.

Cueva (2020) en su tesis *Gestión de recursos humanos y clima institucional de los docentes en el I.E.S.T.P. "Luis E. Valcárcel" de la provincia de Ilo y Región Moquegua – 2019.* Universidad José Carlos Mariátegui. Perú.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. España: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.*

Díaz, H. (2019). *Gestión Educativa: Crisis y Desafíos. Consejo Nacional de Educación en Perú-Lima.*

Duarte (2018). *Changes and attitudes of an organization*. México. Era

Escuela de Organización Industrial. (2018). *Human resources management*

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la investigación* cuarta edición

Garcés (2016). G.RR.HH. *in times of crisis*. España. Alianza editorial.

Güell Malet, L. (2015). *Study of the job satisfaction of teachers*. Barcelona: Universitat Internacional de Catalunya (Tesis inédita). Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2018). *Administration Elements. An international and innovative approach* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentals of Marketing (11 ed.). México: Pearson Educación.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). México: Pearson Educación.

Louffat, E. (2018). *Human Potential Management* (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Llanos, E., & Fernández, E. (2005). Métodos y técnicas de investigación. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

Luna, M. (2018). *Marketing estratégico*. Huacho, Perú: LunaGraf.

Llanos y Fernández, (2005). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill

Mamani, Meléndez y Guillermo (2018) en su tesis *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú.

Mejía, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones

Méndez, (2018) en su tesis de maestría *"Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral".* En la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Educación.

Mondy, (2018). *Administración de Recursos Humanos.* México: Pearson Educación.

Ñaupas, M. v. (2016). Metodología de la investigación, cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: ediciones de la U.

Ortiz, B (2004), *Artículos académicos para Ortiz 2004 metodología*

Oscco, H. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño Gestión del talento humano y su relación con el desempeño Andahuaylas Apurímac. Andahuaylas:* repositorio.unajma.edu.pe

Osorio. (2016). *Training and professional trajectory of secondary school teachers and directors*. México: Weston.

Paz, M. (2014). *Formulación del talento humano en valores un compromiso compartido en las empresas del siglo xxi*. Forum H, Vol.3.

Randstad (2016). *Informe de Randstad sobre tendencias, publicaciones y salarios de recursos humanos.*

Rodríguez, D. y Valldeoriola, J. (2009) Metodología de la Investigación. Editorial Universitat Oberta de Cataluya.

Sánchez (2019) en su tesis *La calidad del servicio y su relación con la atención al usuario en la Empresa América Móvil, Huancayo, 2018*. Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión. Perú.

Sosa, D. (2018). *quality management* (2 ed.). México: LIMUSA

Tellez, C. y. (2016). *La satisfacción laboral y profesional de los profesores*. U. Lasallista Colombia.

Turmero, I. (01 de julio de 2016). Calidad en servicios.

Urquía (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir – Surquillo, 2016*". Universidad César Vallejo. Perú.

Zapata, (2005) *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. virtual.urbe.edu/tesispub

Zelada (2020) en su tesis *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en docentes universitarios peruanos*. Universidad Tecnológica del Perú.

ANEXOS

ANEXO 1.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos

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

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Admisión de personas					
1	La gestión de recursos humanos en su Institución realiza de forma eficiente sus funciones					
2	Se determinan el número y formación al personal requerido.					
3	En la Institución donde labora cuenta con técnica para contratar a los empleados.					
4	Considera que se evalúan los procedimientos para el reclutamiento de personal					
5	Está satisfecho (a) con las normas para el reclutamiento de personal.					
6	Se controlan los procesos de selección, vinculación					
	Dimensión 2: Aplicación de personas					
7	La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados..					
8	¿La institución evalúa las competencias profesionales el trabajador					
9	Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas.					
10	Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la Institución para la realización de su trabajo.					
	Dimensión 3: Desarrollo de personas					
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión					
12	Se enfoca en los asuntos claves para resolver el problema.					
13	La Institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión.					
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.					
15	En su Institución realizan actividades de motivación al personal.					
16	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción					

Cuestionario de Atención al usuario

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

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1:Expectativas					
1	Sientes que la experiencia obtenida dentro de la institución han sido satisfactorias					
2	Es recomendable el servicio que brinda la institución.					
3	Sientes que la información que te ha ofrecido la institución es confiable					
4	En la entidad utiliza algún tipo de control cuando debe entregar un servicio al usuario					
5	Considera necesario que la institución realice un modelo de gestión para mejorar la atención al usuario					
6	El personal de la institución soluciona satisfactoriamente sus exigencias					
7	Confías los servicios que te brinda la institución					
	Dimensión 2: Percepción					
8	Los trabajadores de la institución te brindan confianza.					
9	Accedes rápidamente a la información que requieres de la institución					
10	Cuándo realiza algún trámite los trabajadores le proporcionan la información correspondiente					
11	Se siente satisfecho con la atención que recibe en la institución					
12	El personal de la institución conoce los intereses y necesidades de los usuarios.					
13	La institución presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica para los usuarios.					
14	Eres atendido rápidamente dentro de la institución.					
	Dimensión 3: Quejas					
15	La institución soluciona rápidamente la información que solicitas					
16	Cree usted que se debe mejorar la atención al usuario en la institución para evitar quejas.					
17	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la institución.					
18	Existe una facilidad para poder expresar tus quejas dentro de la institución.					

Anexo 2 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.

AUTOR: Jorge Enrique Olivari Ferreyros

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES				
			Variable 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023? **Problemas específicos** ¿Cuál es la relación que existe entre la admisión de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la aplicación de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de personas y atención al en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023?	Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023. **Objetivos específicos** Determinar cuál es la relación que existe entre la admisión de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo – Ucayali 2023 Determinar cuál es la relación que existe entre la aplicación de personas y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023. Determinar cuál es la relación que existe entre el desarrollo de personas y atención al en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.	La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023. **Hipótesis específicas** La admisión de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023. La aplicación de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023. El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023.	**Dimensiones**	**Indicadores**	**ítems**	**Escala y valores**	**Niveles y rangos**
			Admisión de personas	Reclutamiento Selección de personas	p1, p2, p3 p4, p5, p6	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	16 – 37 (Adecuada) 38 – 59 (Regular) 60 – 81 (Inadecuada
			Evaluación de riesgos	Evaluación de desempeño Recursos suficientes	p7, p8 p9, p10		
			Información y comunicación	Condiciones ambientales Soluciones por competencias	p11, p12, p13 p14, p15, p16		
			Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO				
			Dimensiones	**Indicadores**	**ítems**	**Escala y valores**	**Niveles y rangos**
			Expectativas	Experiencias Información Confiabilidad	p1, p2 p3, p4 p5, p6 p7	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	18 – 42 (Adecuada) 43 – 67 (Regular) 68 – 92 (Inadecuada)
			Percepción	Confianza Rapidez Servicio	p8, p9, p10 p11, p12 p13, p14		
			Quejas	Solución Facilidad	p15, p16 p17, p18		

FICHA DE VALIDACION EMITIDA POR LOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dra. Catherine Ferreyros Rengifo	Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad	Encuesta	Bach. Jorge Enrique OLIVARI FERRERYSO

Título: **Gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023**

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						88%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION			
Pucallpa, 10 de enero del 2024	00106525		985354274

Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACION EMITIDA POR LOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Manuel Rocha Gonzales	Dra. En administración	Encuesta	Bach. Jorge Enrique OLIVARI FERRERYSO
Título: **Gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023**			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						89%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION		
Pucallpa, 10 de enero del 2024	00008208	961633625

Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACION EMITIDA POR LOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Miguel Oscar López y Ojeda	Dra. En Gestión Empresarial	Encuesta	Bach. Jorge Enrique OLIVARI FERRERYSO
Título: **Gestión de recursos humanos y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali 2023**			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						87%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION	

Pucallpa, 10 de enero del 2024	00093964		961543691
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{16}{17}\right).\left(1 - \frac{7.4889}{43.1565}\right)$$

$$\alpha = 0.899$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,894	16

Fuente: Salida del SPSS V25

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,894. Por ende, el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 10 de enero del 2024

……..

Dr Manuel Rocha Gonzales

Estadístico

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{18}{17}\right).\left(1 - \frac{8.4599}{43.9977}\right)$$

$$\alpha = 0.897$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,897	18

Fuente: Salida del SPSS V25

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,897. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 10 de enero del 2024



……..

Dr Manuel Rocha Gonzales

Estadístico

ANEXO 3.

BASE DE DATOS GESTION DE RECURSOS HUMANOS

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS															
	Admisión de personas						Aplicación de personas				Desarrollo de personas					
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	15	15	16
1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	4	3	1	2
2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3
3	1	1	3	2	1	1	3	3	4	3	2	2	3	1	1	3
4	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3
5	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
6	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	5
7	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	3
8	3	5	5	4	4	4	3	5	2	5	4	5	5	3	4	5
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4
10	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	1	4	3
11	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	5	2	4
12	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4
13	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3
14	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	4	1	1	3
15	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4
16	1	2	5	1	1	5	2	5	4	5	5	5	4	5	2	5
17	3	4	4	3	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	2	1
18	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4
20	1	3	2	3	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	1	3
21	2	1	2	2	1	5	3	1	5	1	2	3	5	2	2	5
22	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	4
23	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2
24	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4
25	2	5	4	4	4	2	3	5	4	5	4	3	4	4	2	4
26	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4
27	2	4	5	3	2	4	5	5	3	5	3	4	3	3	2	5
28	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
29	1	2	3	2	2	2	2	4	5	4	3	3	4	3	1	3
30	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	4
31	2	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3	5
32	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4

33	3	5	5	4	2	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5
34	2	3	3	1	1	2	2	5	5	5	3	3	2	3	1	3
35	2	3	3	3	1	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2
36	2	4	1	1	2	4	5	4	1	4	4	2	3	4	2	4
37	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4
38	4	5	3	5	1	3	5	5	3	5	2	2	2	2	2	5
39	3	4	5	1	1	4	5	2	2	2	4	3	5	4	2	5
40	2	3	1	3	3	5	2	2	4	2	3	3	4	3	1	1
41	2	4	2	2	2	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3
42	3	1	3	2	2	4	4	4	2	4	1	2	2	1	2	3
43	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4	5	2	5
44	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	2	4
45	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2
46	2	1	2	2	1	3	3	4	2	4	1	1	3	1	1	4
47	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
48	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
49	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2
50	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
51	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	2	1	4	3	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4
53	3	3	2	1	1	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
54	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3
55	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
56	3	2	2	1	1	1	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1
57	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	5	3	3	3
58	1	3	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2
59	3	3	4	3	4	3	4	1	2	1	4	3	5	4	3	2
60	4	2	1	5	3	1	2	1	3	3	2	2	2	3	4	3
61	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	2
62	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3
63	2	2	3	1	2	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	3
64	3	5	4	4	5	5	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3
65	3	3	1	1	1	1	3	5	1	2	4	3	2	2	2	2
66	1	5	3	3	5	5	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3
67	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	1	1	2	3	1	3
68	1	3	3	2	2	3	5	4	3	2	3	4	3	4	3	1
69	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	5	3	1
70	1	3	2	4	2	3	1	2	1	2	3	4	4	4	3	2
71	2	2	5	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
72	2	4	4	2	4	3	3	4	2	1	3	3	2	4	4	1
73	2	2	5	2	3	2	4	2	5	3	2	2	2	2	2	3
74	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	1	5	2	5	2
75	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3

76	2	2	5	4	3	3	2	3	3	4	1	3	2	5	5	3
77	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2
78	1	2	1	1	2	1	5	2	3	3	4	4	4	4	2	5
79	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	5	4	3	5	2
80	2	2	2	1	2	3	5	5	5	4	3	4	3	2	3	2
81	2	3	4	3	4	3	5	2	5	4	1	1	1	2	1	3
82	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3
83	3	4	5	5	5	5	3	2	4	2	1	3	4	1	2	2
84	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5
85	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
86	2	5	2	2	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	5	2
87	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4
88	4	2	5	5	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3
89	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3
90	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	4	4	4	4	3	1
91	2	3	3	3	4	4	3	1	3	4	2	5	4	3	5	4
92	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	3
93	4	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	4
94	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3
95	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	1	4	3	2	3	3
96	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	5	5	3	3	5	2
97	2	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	5	1
98	1	3	3	2	2	3	4	2	1	1	2	4	4	2	4	4

BASE DE DATOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

	ATENCIÓN AL USUARIO																	
	Expectativas							Percepción							Quejas			
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	2	1	4	2	5	2	2	1	5	2	3	2	3	4	5	5	2
2	2	1	1	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2
3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	2
4	4	1	2	5	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	3
5	1	1	1	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	4	2
6	4	1	2	5	2	4	2	2	2	5	4	4	2	2	4	4	5	4
7	2	2	2	4	2	1	1	2	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4
8	1	1	1	4	1	5	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2
9	1	1	2	2	1	5	1	5	2	4	5	5	1	5	1	1	1	5
10	2	2	2	4	2	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
11	3	4	2	4	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	5	3	4	2
12	2	1	1	5	1	2	1	4	4	1	4	5	1	4	1	5	5	4
13	5	4	4	1	1	1	1	3	5	2	5	2	4	3	3	4	4	2
14	4	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	2
15	3	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	4	2
16	1	1	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2
17	1	5	4	2	2	3	1	4	3	4	4	5	5	4	1	5	1	2
18	2	2	2	4	3	5	2	4	5	2	2	4	2	4	3	4	4	4
19	2	2	1	2	2	5	1	4	2	4	5	2	5	1	2	2	4	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4
21	4	1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	4	3	3	2	2
22	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	4	3
23	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	1	1	2	2
24	4	3	4	4	1	4	2	1	5	1	5	2	2	4	2	1	5	5
25	1	1	1	4	1	4	1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2
26	5	3	3	3	5	3	2	4	4	4	5	5	3	4	1	2	2	4
27	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
28	1	2	2	4	1	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2
29	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	1	4	1	4	2	4	2	4
30	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	4	2
31	2	2	3	4	2	3	3	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2
32	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	2
33	5	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2
34	2	2	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4
35	2	2	2	4	1	5	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
36	1	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3
37	4	1	1	5	5	1	1	5	5	4	1	5	1	4	4	4	4	5
38	4	2	2	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
39	5	5	1	3	1	5	1	4	1	1	1	4	1	1	5	5	5	1

40	1	1	5	2	2	1	2	1	4	1	1	1	2	5	4	2	1	2
41	1	2	2	4	2	1	2	4	4	3	4	5	2	4	2	3	4	4
42	2	2	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2
43	2	2	1	4	2	4	1	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	5
44	2	2	2	4	2	1	1	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5
45	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4
46	4	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3
47	2	2	1	4	2	2	2	4	5	4	4	5	2	5	2	4	5	5
48	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4
49	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3
50	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
51	4	4	2	5	1	5	1	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4
52	2	2	2	4	2	4	2	2	3	4	2	3	2	2	4	4	4	2
53	3	1	1	4	2	4	1	4	4	4	1	1	2	4	2	4	4	4
54	3	2	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
55	2	1	2	4	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	5	4	4	3
56	2	1	2	2	2	1	2	1	2	4	3	2	2	5	3	1	2	2
57	1	1	1	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	4	2
58	4	1	2	5	2	4	2	2	2	5	4	4	2	2	4	4	5	4
59	2	2	2	4	2	1	1	2	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4
60	1	1	1	4	1	5	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2
61	1	1	2	2	1	5	1	5	2	4	5	5	1	5	1	1	1	5
62	2	2	2	4	2	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
63	3	4	2	4	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	5	3	4	2
64	2	1	1	5	1	2	1	4	4	1	4	5	1	4	1	5	5	4
65	5	4	4	1	1	1	1	3	5	2	5	2	4	3	3	4	4	2
66	4	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	2
67	3	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	4	2
68	1	1	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2
69	1	5	4	2	2	3	1	4	3	4	4	5	5	4	1	5	1	2
70	2	2	2	4	3	5	2	4	5	2	2	4	2	4	3	4	4	4
71	2	2	1	2	2	5	1	4	2	4	5	2	5	1	2	2	4	2
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4
73	4	1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	4	3	3	2	2
74	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	4	3
75	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	1	1	2	2
76	4	3	4	4	1	4	2	1	5	1	5	2	2	4	2	1	5	5
77	1	1	1	4	1	4	1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2
78	5	3	3	3	5	3	2	4	4	4	5	5	3	4	1	2	2	4
79	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
80	1	2	2	4	1	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2
81	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	1	4	1	4	2	4	2	4
82	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	4	2
83	2	2	3	4	2	3	3	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2

84	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	2
85	5	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2
86	2	2	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4
87	2	2	2	4	1	5	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
88	1	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3
89	4	1	1	5	5	1	1	5	5	4	1	5	1	4	4	4	4	5
90	4	2	2	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
91	5	5	1	3	1	5	1	4	1	1	1	4	1	1	5	5	5	1
92	1	1	5	2	2	1	2	1	4	1	1	1	2	5	4	2	1	2
93	1	2	2	4	2	1	2	4	4	3	4	5	2	4	2	3	4	4
94	2	2	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2
95	2	2	1	4	2	4	1	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	5
96	2	2	2	4	2	1	1	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5
97	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4
98	4	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3