

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“La gestión de los recursos humanos y su contribución en la calidad de
servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I
Piura año 2021”**

Línea de Investigación
Gerencia e Innovación

Autora:

Br. Calle Vegas, María Alejandra

Asesor

Dr. GARCIA CRISANTO ALEX SEGUNDO

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5623-0484>

PIURA – Perú

2022

Fecha de sustentación: 2022/05/12

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Dra. Lucero Uceda Dávila

Secretario : Dr. Heyner Márquez Yauri

Vocal : Mg. Segundo Edwin Cieza Mostacero

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, expongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “*LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE UNIDAD TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN – SUNARP I PIURA AÑO 2021*”.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es: *Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.*

A ustedes miembros del jurado, muestro mi especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Calle Vegas, María Alejandra

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi padre, que en vida fue mi principal apoyo, el me regalo su sangre, apellido y al que me dio el honor de ser su hija. A mi padre querido, al que fue un guerrero y su luz me sigue guiando.

La autora

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a dios y al universo por llenarme de vida siempre y a toda mi familia por estar presentes en este camino. A mis padres por ser mi pilar y apoyo incondicional, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron. También quiero agradecer a la Universidad Privada Antenor Orrego, directivos y profesores por sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer como profesional.

La autora

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021. Resultados que pretenden convertirse en una guía para que las nuevas autoridades sintonicen con los trabajadores y con la población. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional con diseño transeccional correlacional, para evaluar la variable gestión de recursos humanos se contó con 57 trabajadores de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura y para evaluar la variable calidad del servicio se contó con 57 usuarios de dicha institución. Ambas encuestas constaron de 20 ítems y 5 opciones de respuesta, los mismos que se procesaron en el programa Excel, para la prueba de hipótesis se hizo uso del coeficiente estadístico de correlación de Spearman, a través del programa (SPSSv25); concluyendo que existe relación positiva fuerte y significativa, entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura, lo que indica que las acciones de Capacidad directiva, la capacidad gerencial y el liderazgo directivo que desarrolla la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I son necesarios para el lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.

Palabras clave: Gestión, recursos humanos, calidad, servicio.

ABSTRACT

This research was carried out to determine the relationship between human resources management and service quality in the Information Technology Unit Management - SUNARP I Piura year 2021. Results that are intended to become a guide for the new authorities to tune in with workers and with the population. The study was of a correlational descriptive type with a correlational transactional design, to evaluate the human resource management variable, there were 57 workers from the Information Technology Unit Management - SUNARP I Piura and to evaluate the service quality variable, there were 57 users of said institution. Both surveys consisted of 20 items and 5 response options, the same ones that were processed in the Excel program. For the hypothesis test, the statistical correlation coefficient of Spearman was used, through the program (SPSSv25); concluding that there is a strong and significant positive relationship between human resource management and service quality in the Information Technology Unit Management - SUNARP I Piura, which indicates that the actions of Directive capacity, managerial capacity and executive leadership developed by the Information Technology Unit Management - SUNARP I are necessary to achieve a positive and significant relationship with the quality of the service it offers..

Keywords: Management, human resources, quality, service

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Formulación del Problema	10
1.1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.2. Enunciado del problema.....	12
1.2. Justificación.....	12
1.2.1. Teórica	12
1.2.2. Práctica	13
1.2.3. Metodológica	13
1.2.4. Social	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
II. MARCO DE REFERENCIA.....	14
2.1. Antecedentes	14
2.1.1. A nivel internacional	14
2.1.2. A nivel nacional	15
2.1.3. A nivel local	17
2.2. Marco teórico	18
2.2.1. Gestión de recursos humanos.....	18
2.2.2. Calidad de servicio	25
2.3. Marco conceptual.....	33

2.4. Hipótesis	34
2.5. Variables	35
2.5.1. Operacionalización de variables.....	35
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	36
3.1. Material	36
3.1.1. Población.....	36
3.1.2. Marco de muestreo	37
3.1.3. Unidad de análisis	37
3.1.4. Muestra	37
3.2. Métodos	37
3.2.1. Diseño de investigación	37
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	38
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	40
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41
4.1. Presentación de resultados.....	41
4.2. Discusión de resultados	45
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2. Registro de personal por área – SUNARP 2020	36
Tabla 3. Número de usuarios que accedieron en promedio por día a SUNARP	36
Tabla 4. Técnica e instrumento de investigación	38
Tabla 5. Relación de expertos que validaron el instrumento.....	38
Tabla 6. Escala de valores – Alfa de Cronbach	39
Tabla 7. Confiabilidad del instrumento	40
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la Gestión de Recursos Humanos.....	41
Tabla 9. Nivel alcanzado de las dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos.....	41
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la Calidad de Servicio.....	42
Tabla 11. Nivel alcanzado de la variable Calidad de Servicio.....	42
Tabla 12. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov.....	43
Tabla 13. Relación de la capacidad gerencial y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021	43
Tabla 14. Relación de la Gestión de Recursos Humanos en la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021	44
Tabla 15. V de Aiken para el instrumento “Gestión de recursos humanos”	71
Tabla 16. V de Aiken para el instrumento “Calidad de servicio”	72

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Al 2021, diversos estudios han demostrado a las organizaciones, que las personas desempeñan un papel muy importante en el desarrollo y éxito de las empresas (Almádana, 2021). Los factores que hacen a una empresa más exitosa, son aquellos factores de competitividad con lo que se diferencia de otras, y en su mayoría estos factores se encuentran relacionados a la gestión de los recursos humanos, es decir, si una empresa cuenta con trabajadores con las mejores competencias, destrezas, capacidades y habilidades, por consecuencia estas características le permiten ofrecer calidad de servicio y por lo tanto, logra satisfacer a sus clientes, además fidelizarlos por el servicio que reciben y atraer nuevos clientes (Osorio y Zaravia, 2017). Sin embargo, las organizaciones públicas, también deben reconocer que su personal cumple un rol estratégico dentro de ella, pues son las personas las que se dedican a desarrollar gran variedad de actividades (Urquía, 2017). La dedicación y las capacitaciones permiten que las personas desarrollen nuevos conocimientos, esto además permite que desarrollen un espíritu innovador. Heathfield (2019) menciona que un buen departamento de recursos humanos es fundamental para un lugar de trabajo productivo y orientado a los empleados en el que los empleados tengan energía y compromiso.

En el Perú, la revista de la universidad ESAN (2017) manifiesta que el factor humano en una organización es indispensable. Puesto que el objetivo de las organizaciones es crecer y ser lo más competitivas posible, una de las formas de lograrlo, es generando nuevos proyectos y servicios, sin embargo, esto no es tan fácil de conseguir, pues es necesario contar con un proceso en el cual se involucre una correcta gestión de los recursos humanos.

Como viene sucediendo en el Perú, las diversas organizaciones públicas, casi siempre se han visto cuestionada por la calidad de servicio que ofrecen. Ochoa (2018) en el diario Gestión hace mención del servicio que se reciben las personas en las entidades públicas. Ochoa (2018) menciona

que un 67% de las personas presenta quejas de los servicios públicos por mala atención, pues lo mismo señalan que han tenido una mala experiencia cuando han ido por algún motivo y un 60% de las personas afirma haber solicitado el libro de reclamaciones.

Las situaciones o aspectos por las cuales, las personas consideran haber recibido una mala atención, son las demoras en la atención, respuestas poco claras y sin argumentos, falta de atención, trato poco cordial, poco conocimiento acerca de los procesos, poca capacidad de respuesta, no entienden el requerimiento, la persona que atienden no es respetuosa, es decir, no saluda y tampoco se despide y tampoco se toman si tiempo para escuchar el requerimiento o duda de las personas. Cada uno de estos aspectos se han venido manejando poco a poco, algunos se han incrementado, sin embargo, en algunos se han visto mejoras.

El diario El Peruano (2020) hizo conocimiento acerca de la petición de los trabajadores estatales, pues ellos buscan que se les otorgue mayor capacitación en ética y atención al cliente, pues las capacitaciones en Ética y lucha contra la corrupción, Género y Atención al Ciudadano son las que mayor crecimiento en el interés de los trabajadores del sector público, de acuerdo con un estudio presentado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil. Cabe resaltar que en los últimos años la atención al ciudadano es la capacitación más demandada a nivel transversal, y la de género ha presentado un mayor crecimiento. Es importante destacar que, respecto a los sistemas administrativos, las principales materias de capacitación más demandadas estaban relacionadas con la modernización de la gestión pública, gestión de recursos humanos y abastecimiento.

Mientras tanto, la situación que se vive en Piura no es ajena, pues resulta que el trabajo ocupa una parte fundamental en la vida de cada ser humano. Al 2021 se viene implementando sistemas para contar con profesionales adecuados que ocupen puestos acordes a su perfil y competencias; sin embargo, cada día crece la competencia, y durante las últimas décadas las empresas, organizaciones e instituciones han logrado sobrevivir, manteniéndose y tratando de satisfacer las necesidades de los usuarios,

puesto que en el sector público los usuarios son más demandantes y selectivos. (Gonzáles, 2018)

Sunarp el mes de octubre el año 2018, reafirmó su compromiso por ofrecer una atención de calidad a los ciudadanos, este compromiso, el cual lo puso en conocimiento la revista Andina, destacó la importancia de las Jornadas Preparatorias para la identificación de problemas en el sistema registral y a partir de ello, proponer las estrategias para su resolución. Sin embargo, esta entidad, está utilizando constantemente la política partidaria como medio para contratar al talento humano, por lo tanto, en muchas oportunidades no se contrata a profesionales que cumplan con el perfil adecuado al puesto laboral requerido y el problema es el deficiente desempeño, además no cumple con el presupuesto por resultados aprobado para las entidades públicas causando daño a la sociedad.

De acuerdo con lo expuesto, la finalidad de la presente investigación es determinar cómo la gestión de los recursos humanos contribuye a la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cómo la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

La investigación se justifica, pues se han revisado investigaciones relacionadas al tema de estudio, además se justifica pues la atención al ciudadano es el eje principal dentro de un sistema de calidad y al culminar la investigación se podrá contribuir a la definición o generar un nuevo concepto de las variables y su relación. Del mismo modo, la investigación busca cubrir ciertos vacíos respecto a la atención del ciudadano, poniendo en práctica teorías acerca de la gestión de recursos humanos.

1.2.2. Práctica

Debido a las quejas de los ciudadanos sobre la mala atención y la problemática que presentan diversas entidades públicas, se justifica porque los resultados que se obtengan permiten detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención lo cual repercute en la satisfacción del usuario, por ello, es que se presenta esta investigación, puesto que se busca conocer en que medida la mejor gestión de los recursos humanos, mejora la calidad de servicio al ciudadano.

1.2.3. Metodológica

La investigación se justifica debido a que se aplicaron tanto métodos, como técnicas científicas para realizar la investigación, además se hará uso de instrumentos adaptados para el estudio de las variables.

1.2.4. Social

La investigación permitió conocer la importancia de gestionar adecuadamente a los recursos humanos, en cuanto a sus habilidades, capacidades, conocimiento, y como el desarrollo de estos aspectos resultan en un beneficio a los ciudadanos, puesto que obtienen una mejor atención en el servicio, por parte de SUNARP I Piura año 2021.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de la gestión de recursos humanos en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.
- Indicar el nivel de la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.
- Calificar la relación de la capacidad gerencial y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Almádana (2021) en su tesis doctoral *Dirección estratégica de recursos humanos y compensación total*, realizado por la Universidad de Málaga, España. El objeto principal del estudio es determinar si dentro de las formas de retribución sigue siendo la extrínseca financiera directa la condición más valorada de la misma. La muestra fue de 40 profesionales de organizaciones con profesionales de recursos humanos al considerar las organizaciones del PTA y otras especializadas en recursos humanos. Para recoger los datos se usó el cuestionario. Como conclusión la retribución extrínseca financiera directa de tipo fijo es más valorada y termina condicionando las variables dependientes del comportamiento organizacional, es decir, las nuevas tendencias y modelos de compensación en relación a la era actual de la información y la apuesta por el capital humano y retención de talento deberían ofrecer mayores resultados tanto en la retribución no financiera como en la retribución intrínseca, sin embargo en el estudio empírico la valoración de los profesionales de recursos humanos es mayor para la retribución de tipo extrínseca financiera directa fija y solo después para la retribución intrínseca.

El antecedente hace reflexión sobre la dirección estratégica de los recursos humanos, pues explica que esta se entiende como la última etapa de un proceso de transformación de la gestión del personal que es caracterizado por su progresivo acercamiento a las estrategias de las organizaciones.

Gonzales (2017) en su tesis doctoral *Calidad de atención al usuario externo*, realizado por la Universidad de México, Ciudad de México. El estudio de enfoque cuantitativo se ha realizado teniendo como muestra a los usuario y trabajadores directos de diferentes centros públicos de la ciudad de México, en la que el investigador concluye: los estudios que varios autores realizaron muestran que un alto porcentaje de la comunidad muestra inconformidad con los servicios tanto públicos como privados, por lo cual sería bueno el indagar para conocer la causa y así poder erradicarla,

logrando así que el paciente se encuentre en comodidad con los servicios; la insatisfacción de los usuarios es mayor al 50 %. La encuesta reveló que el 40% de los usuarios sentía que no se les trataba adecuadamente, 52% consideraba que había demasiada burocracia y 8% que no había recibido el trato adecuado.

El antecedente destaca que la calidad en el servicio al cliente o usuario es uno de los puntos clave para permanecer entre la preferencia de estos, pues la calidad de servicio es un diferenciador ante la competencia, y el punto decisivo en el cual dichos clientes o usuarios se crean una opinión positiva o negativa.

2.1.2. A nivel nacional

Osorio y Zaravia (2017) en su tesis de licenciatura *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – Gobierno Regional de Huancavelica – 2016*, realizado en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. El objetivo de la elaboración de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal. Es una investigación la cual responde a la modalidad de una investigación factible, desplegando bajo los parámetros de tipo aplicada, para la recolección de la información se basó en la aplicación de cuestionarios, para conocer la relación de la gestión de calidad de servicio en cual tuvo una aceptación de acuerdo a Hernández (2014) el coeficiente $r = 0,549$ como positiva media el mismo que se aplicó al personal de la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial es de tipo básico con un nivel de investigación correlacional y como diseño no experimental – transversal, la muestra es probabilística constituida por 50 personas quienes pasaron a ser la muestra, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta aplicada (cuestionario) de escalamiento de Likert.

Concluyéndose que personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial -Huancavelica, perciben una mediana de satisfacción en la gestión de talento humano y la calidad de servicio, sin

embargo, se recomienda tratar de mejorar permanentemente la atención al usuario interno y externo.

El antecedente destaca que una adecuada gestión del talento permite generar un ambiente laboral apropiado, que fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación. Asimismo, permite identificar las necesidades de las personas para encaminar las metas y los objetivos de la organización.

Urquía (2017) en su tesis de maestría *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir – Surquillo, 2016*, realizado en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo de 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 del mismo, se utilizó para estudiar la variable calidad de servicio, con el instrumento SERVQUAL, esta encuesta fue modificada para los establecimientos de salud, validado y modificado para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud del Perú, evalúa la calidad de atención en consulta externa percibida por los usuarios, este instrumento consta de 2 dimensiones: expectativas y percepciones, para la variable gestión del talento humano se utilizó el cuestionario en escala de Likert. Consta de tres dimensiones evaluación del desempeño, gestión por competencias, y gestión del cambio. Como resultado final se concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo. Coeficiente de Spearman ($r=0,978$) y el ($p=0,000$).

El antecedente proporciona información sobre los beneficios de las estrategias enfocadas a la calidad de servicio, pues explica que esta permite garantizar la rentabilidad y el éxito de cualquier empresa, pues contribuye a la lealtad del cliente hacia el producto o servicio, garantizando

también la viabilidad y éxito de la organización dentro de un mercado competitivo que existe en la actualidad.

2.1.3. A nivel local

Gonzáles (2018) en su tesis *Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Pedro de Piura – Perú año 2018*, realizado en la Universidad Nacional de Piura, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo general el estudio de la relación existente entre la Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Pedro de Piura 2018; el cual cuenta con una población de 50 trabajadores tomando como muestra la misma cantidad y considerando las variables: gestión del talento humano y compromiso organizacional. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió información en un periodo específico 2018, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de gestión del talento humano en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de compromiso organizacional también en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la gestión del talento humano y el compromiso organizacional en sus dimensiones, siendo sus resultados presentados en tablas y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que no existe una correlación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional, al haberse obtenido un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,114; asimismo, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0,432 el cual indica que no existe correlación significativa entre la gestión del talento humano con el compromiso organizacional en el Centro de Salud San Pedro de Piura.

El antecedente argumenta que el talento humano hace referencia a la capacidad productiva de una empresa u organización en base a la calidad de formación de sus colaboradores y su experiencia de trabajo. Por lo que, mientras más compenetrados estén los trabajadores con los objetivos y valores de la empresa, mejor será su rendimiento.

Valdiviezo (2017) en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016. En la tesis se analiza la relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Área de Operaciones de la Agencia Principal del Banco de Crédito del Perú, en la ciudad de Piura. Para medir la calidad del servicio se utilizó las dimensiones del modelo ServQual y la forma de evaluar fue del modelo ServPerf. Para medir la satisfacción del cliente, se recurrió a las dimensiones propuestas por Santiago (1999). Para establecer la relación se aplicó una encuesta a una muestra de 363 clientes del banco. La información se analizó utilizando estadística descriptiva y se calculó el índice de correlación de Spearman. Los resultados muestran un índice de correlación $r=692 > 0.3$ con una $\text{Sig.}=0.000$.

El antecedente permite comprender la definición de la calidad de servicio pues indica que esta se define en función de la percepción del cliente tiene acerca del producto o servicio que la empresa u organización comercializa. Así mismo, explica que esta percepción que puedan tener los clientes se da también en función de las expectativas que se puedan crear de dicho producto o servicio.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de recursos humanos

Osorio (2015) menciona que los recursos humanos se utilizan para describir tanto a las personas que trabajan para una empresa u organización como al departamento responsable de administrar los recursos relacionados con los empleados. El término recursos humanos se acuñó por primera vez en la década de 1960, cuando el valor de las relaciones laborales comenzó a llamar la atención y cuando comenzaron a tomar forma nociones como la motivación, el comportamiento organizacional y las evaluaciones de selección.

La gestión de recursos humanos según Chacaltana (2015) es un término que se utiliza para describir la gestión y el desarrollo de los empleados en una organización. También llamada gestión de personal o talento (aunque estos términos son un poco anticuados), la gestión de recursos humanos

implica supervisar todo lo relacionado con la gestión del capital humano de una organización.

Cuesta (2015) nos dice “que tiene por objetivo la gestión de personas que trabajan en una organización y estas son portadoras de conocimientos avanzados e interesantes.

Relaciones que existen entre recursos humanos, estructuración de una entidad y la capacidad que poseen los que dirigen la organización a nivel directivo, gerencial y liderazgo, que asegura el trabajo efectivo y el logro de los objetivos institucionales. (Calero, 2014)

Chiavenato (2012) explica que: “gestionar el recurso humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las instituciones privadas y públicas”.

Chiavenato (2002) manifiesta “La gestión de recursos humanos es un oficio donde se aplica todo el procedimiento administrativo para el reclutamiento, adquisición, entrenamiento, evaluación, ubicación y remuneración de los empleados.”

- **Importancia de los recursos humanos**

Osorio y Zaravia (2017) indican que detrás de la producción de cada producto o servicio hay una mente humana, esfuerzo y horas de trabajo. Nada puede ser producido sin la ayuda del ser humano. El ser humano es un recurso fundamental para hacer o construir cualquier cosa. Cada deseo de la organización es tener personas capacitadas y competentes para que su organización sea competente y mejor.

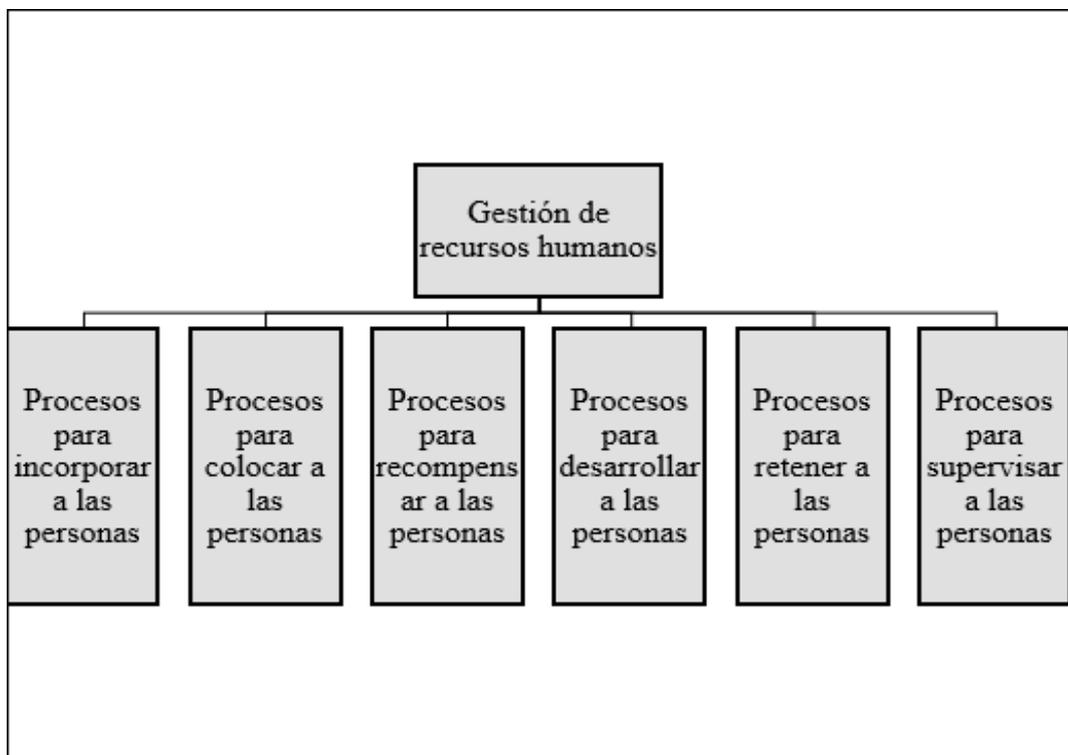
Osorio (2015) menciona que la gestión de recursos humanos es importante por las siguientes razones:

- ❖ Contrata a la persona equivocada para el trabajo.
- ❖ Experimenta una alta rotación.
- ❖ Haz que tu gente no haga lo mejor.
- ❖ Perder el tiempo con entrevistas inútiles.
- ❖ Hacer que su compañía sea llevada a los tribunales por acciones discriminatorias.

- ❖ Haga que su empresa sea citada bajo las leyes federales de seguridad ocupacional por prácticas inseguras.
 - ❖ Haga que algunos empleados piensen que sus salarios son injustos e inequitativos en relación con otros en la organización.
 - ❖ Permita que la falta de capacitación debilite la efectividad de su departamento.
 - ❖ Cometer prácticas laborales injustas.
- **Los seis procesos de la gestión de recursos humanos**

Figura 1

Procesos de la gestión de recursos humanos



Fuente: Chiavenato (2012). Gestión de recursos humanos

- **Propósito de la gestión de recursos humanos**

El propósito de la gestión de recursos humanos según Cuesta (2015) es hacer el trabajo y tratar con el titular del puesto (empleado). Para realizar un trabajo en una organización, uno necesita ser identificado. Para identificar a la persona adecuada para un trabajo en particular, se debe emitir una notificación que contenga la descripción del trabajo (deberes y responsabilidades) y las especificaciones (calificaciones académicas y calificaciones físicas). Para verificar la exactitud de los candidatos

invitados, deben ser probados por los métodos de selección adecuados para recoger a la persona adecuada. Posteriormente, los candidatos seleccionados deben recibir la capacitación adecuada para desempeñar sus funciones y responsabilidades mencionadas en la notificación. Más tarde, evaluación de los empleados Se debe hacer un desempeño para saber si los empleados están cumpliendo con los estándares deseados establecidos por la gerencia. En consecuencia, los empleados deben ser recompensados o remunerados por el trabajo que hicieron en la organización y su seguridad en el trabajo es responsabilidad del gerente de recursos humanos o del oficial de seguridad, quien debe instruir las medidas de seguridad para los empleados y asegurarse de que sean seguidos escrupulosamente.

- **Funciones de la gestión de recursos humanos**

Osorio y Zaravia (2017) mencionan que la gestión de recursos humanos implica funciones de gestión como la planificación, organización, dirección y control, implica la adquisición, el desarrollo y el mantenimiento de los recursos humanos, ayuda a alcanzar objetivos individuales, organizacionales y sociales. La gestión de recursos humanos es un tema multidisciplinar. Incluye el estudio de gestión, psicología, comunicación, economía y sociología, implica espíritu de equipo y trabajo en equipo y además un proceso continuo.

Almádana (2016) menciona que la gestión de recursos humanos cumple las siguientes funciones:

- ❖ *Abordar las inquietudes actuales de los empleados:* A diferencia de los gerentes de la compañía que supervisan el trabajo diario de los empleados, los departamentos de RR. Su trabajo también puede incluir la solución de conflictos entre empleados o entre empleados y sus gerentes.
- ❖ *Adquisición de nuevos empleados:* el equipo de gestión de recursos humanos recluta empleados potenciales, supervisa el proceso de contratación (verificación de antecedentes, pruebas de drogas, etc.) y brinda orientación a los nuevos empleados.

- ❖ *Gestión del proceso de separación de empleados:* el equipo de gestión de recursos humanos debe completar un conjunto específico de tareas si un empleado renuncia, es despedido o es despedido. La documentación debe completarse para garantizar que el proceso se haya completado legalmente. La indemnización por despido puede ofrecerse o negociarse, los beneficios deben liquidarse y el acceso a los recursos de la empresa debe cortarse mediante la recolección de llaves, insignias, computadoras o materiales confidenciales del empleado.
- ❖ *Mejora de la moral:* los equipos de recursos humanos eficaces alientan a los empleados de la empresa a dar lo mejor de sí, lo que contribuye al éxito general de la empresa. Su trabajo a menudo implica recompensar a los empleados por su buen desempeño y crear un ambiente de trabajo positivo.

- **Principios de la gestión de recursos humanos**

Gómez (2008) hace referencia a los principios de la gestión de los recursos humanos, y son los siguientes:

- ❖ *Tratar con las personas como individuos completos:* Considere a un empleado como una persona completa. Por ejemplo, la vida familiar de un empleado puede tener un efecto en su vida laboral.
- ❖ *Hacer que las personas se sientan valiosas y relacionadas:* Las personas son el activo más valioso de la organización.
- ❖ *Tratar a todos los empleados con justicia:* No debe haber discriminación en términos de género, color, raza y religión. Por ejemplo, el proceso de selección y colocación debe realizarse sobre la base del principio de igualdad de oportunidades.
- ❖ *La gestión de recursos humanos no es personal:* La individualidad del recurso humano debe ser reconocida y no puede ser tratada como cualquier otro recurso. Después de todo, las personas tienen sentimientos y emociones.
- ❖ *Las recompensas se deben ganar, no se deben dar:* Las recompensas pueden ser monetarias y no monetarias (reconocimiento, apreciación).

Si se da, se convierte en un regalo o donación. Los estudiantes deben obtener una buena calificación a través del trabajo duro.

- ❖ *Proporcionar a los empleados información relevante:* El secreto puede crear confusión y malentendidos. La información debe compartirse con los empleados. El compromiso de los empleados con la organización se nutre cuando la organización les informa sobre asuntos importantes, como la declaración de la misión, los valores que aprecia y las perspectivas comerciales.
- ❖ *No subestimes la inteligencia de las personas:* Las personas tienen muchos potenciales positivos. El objetivo del gerente de recursos humanos es hacer el mejor uso del talento humano. El empleado debe estar capacitado para utilizar sus talentos. Pero la realidad es que muchas personas en los países en desarrollo siguen infravaloradas, subestimadas y subutilizadas.
- ❖ *Tratar a las personas con respeto y dignidad:* Las personas merecen ser tratadas de manera diferente a otros factores de producción (tierra, capital, tecnología) porque son de orden superior en el universo. Esto aumentará la motivación y el compromiso de las personas con la organización.
- ❖ *Brinda oportunidades de crecimiento dentro de la organización:* el crecimiento de los empleados es un factor de motivación. Se espera que todos los empleados mejoren sus conocimientos, habilidades y competencias. Se cree que el desarrollo es una iniciativa individual, proporciona los recursos necesarios y apoya a las personas.
- ❖ *El predominio del interés grupal sobre los intereses individuales:* uno de los principios básicos de la gestión es la subordinación del interés individual al grupal. El gerente de recursos humanos debe integrar los intereses de diferentes partes interesadas de una organización. Platón argumenta que todos los segmentos de la sociedad deberían trabajar armoniosamente para evitar conflictos sociales.
- ❖ *Vende el programa de recursos humanos:* Debe ser vendido, esto se debe a que los empleados aprenderán solos o de otros si la gerencia no les enseña.

- **Dimensiones de la gestión de recursos humanos**

- ❖ *Capacidad directiva:* En la dirección estratégica de los recursos humanos de una institución, una de las dimensiones básicas para tener en cuenta es la capacidad directiva de la plana jerárquica de la entidad. Según Silva (2014) la capacidad directiva viene a ser la habilidad, destreza, aptitud y actitud gerencial y administrativa que poseen los directivos de una entidad o empresa, las que les permite organizar, dirigir y optimizar de manera eficiente los recursos humanos asegurando la productividad y el logro de la misión institucional. La formación de la pericia y la destreza gerencial, administrativa y de liderazgo de los directivos de la institución posibilita la conducción racional, óptimo y eficiente del organismo velando el cumplimiento real de sus funciones que la sociedad le ha asignado. También, Calero (2014) considera que la capacidad directiva es un elemento fundamental en todo proceso organizativo, ejecutivo, evaluativo y de repotenciación de la entidad, particularmente del capital humano, la misma que exige de los directivos de la institución un profundo conocimiento.
- ❖ *Capacidad gerencial:* La capacidad gerencial de los directivos de una institución es otra de las dimensiones de la dirección estratégica de los recursos humanos como manifiesta Barbosa (2014) que la capacidad gerencial está directamente relacionada con la potencialidad y la habilidad de los directivos de una entidad para obtener del material humano con que cuenta lo mejor que tienen y que potencialmente pueden dar. Pero para lograrlo requiere que el personal directivo esté bien capacitado gerencialmente, porque necesitará emplear un conjunto de recursos y estrategias de persuasión, motivación y estimulación de los trabajadores de la entidad. Ya que sin este combustible no podrá lograr satisfactoriamente las metas y funciones institucionales.
- ❖ *Liderazgo directivo:* Para Martínez (2014) y Salas (2016) el liderazgo directivo está relacionado con los procesos de organización, ejecución y evaluación del rendimiento del capital humano de la institución, en cuanto concierne a su capacidad laboral, solvencia técnico –

profesional y moral. La capacidad de liderazgo de un directivo de una institución permite contagia a toda la plana directiva de realizar una labor organizativa, ejecutiva y evaluativa eficiente de los trabajadores, así como ayuda a la mejor optimización en el uso de los recursos materiales, financiero y humanos, dándoles la posibilidad de incentivar mejor el perfeccionamiento de las capacidades de los empleados, así como promover el mejoramiento de las capacidades de liderazgo del personal directivo de la entidad.

2.2.2. Calidad de servicio

Valdiviezo (2017) afirma que la calidad del servicio incrementa la satisfacción del cliente y acepta que al brindar atención al cliente se procura desarrollar, mantener e incrementar su satisfacción, es dable pensar que calidad-atención al cliente y satisfacción constituyen un contínuum que se refuerzan mutuamente.

Es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad, además es la valoración del servicio que brinda una entidad organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo de los usuarios. (Gonzales, 2014)

Según Abadi (2004) consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre un servicio. Otra aceptación es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entrega. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

El servicio es, el deseo y convicción de ayudar a otra en la solución de un problema y satisfacción de una necesidad. El personal debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los ciudadanos dependen de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas (Solorza, 2001).

- Principios de calidad de servicio

Urquía (2017) indica que los principios de la calidad de servicio son:

- ❖ *Atraer nuevos clientes cuesta más que retener a los clientes existentes:* Un cliente satisfecho permanece más tiempo en una empresa, gasta más y puede profundizar la relación. Por ejemplo, un cliente con tarjeta de crédito feliz puede contratar los servicios financieros de la compañía y luego tomar un seguro de viaje. Esta es una venta fácil, en comparación con las campañas de marketing directo, los anuncios de televisión y otros enfoques sofisticados y costosos para atraer nuevos clientes.
- ❖ *El servicio al cliente cuesta dinero real:* Los costos reales están asociados con la prestación de servicio al cliente y el gasto de las empresas en línea con el valor del cliente. Si usted es un cliente de alto valor o tiene el potencial de ser de alto valor, recibirá un servicio más cuidadoso. Las empresas reducen el costo del servicio al cliente mediante el uso de sistemas de respuesta de voz telefónica, subcontratación de centros de llamadas a ubicaciones más baratas y autoservicio en Internet. Sin embargo, las empresas corren el riesgo de alienar a los clientes al proporcionar un servicio impersonal. Algunas compañías de banca por Internet están resistiendo la tendencia al cobrarles a los clientes que se comuniquen con ellos. A cambio, los clientes reciben mejores tasas de interés debido a los gastos generales reducidos y están satisfechos con eso.
- ❖ *Comprender las necesidades de sus clientes y satisfacerlas:* Para comprender las necesidades de su cliente, simplemente escuche la voz del cliente y actúe en consecuencia. La escucha del cliente se puede realizar de muchas maneras, por ejemplo, formularios de comentarios, compras misteriosas y encuestas de satisfacción. Algunas compañías involucran a empleados de alto nivel en la escucha del cliente para garantizar que las decisiones beneficien al cliente tanto como a la compañía.
- ❖ *El buen proceso y diseño del producto es importante:* Un servicio al cliente de buena calidad es solo un factor para satisfacer las

necesidades del cliente. Los productos y procesos bien diseñados satisfarán las necesidades de los clientes con mayor frecuencia. Los movimientos de calidad, como Six Sigma, consideran el costo de calidad resultante de procesos o productos rotos.

- ❖ *El servicio al cliente debe ser consistente:* Los clientes esperan una calidad constante de servicio al cliente; con un aspecto similar y familiar cada vez que se comuniquen con la empresa y de cualquier manera. Suponga que visita un costoso salón de peluquería y recibe una cálida bienvenida, una bebida y un excelente corte de pelo. Estás fuera de la ciudad, visitas la misma cadena de peluquería y no recibes una cálida bienvenida, no bebes y te cortas el pelo.
- ❖ *Los empleados también son clientes:* El movimiento de gestión de calidad trajo el concepto de clientes internos y externos. Tradicionalmente, la atención se centraba en clientes externos, con poca reflexión sobre cómo interactuaban los departamentos internos. Mejorar las relaciones con los clientes y proveedores internos ayuda a brindar un mejor servicio al cliente a clientes externos, a través de plazos de entrega reducidos, mayor calidad y mejor comunicación. Se debe hacer el mismo esfuerzo para atraer, motivar y retener a los empleados como se hace para los clientes, en última instancia, ofreciendo mejores rendimientos para los accionistas. Un mejor rendimiento para los accionistas significa que hay más dinero disponible para invertir en los empleados y, por lo tanto, el círculo continúa.
- ❖ *Abrir todos los canales de comunicación:* El cliente desea comunicarse con usted de muchas maneras, cara a cara, por correo, teléfono, fax y correo electrónico, y esperará que todos estos canales de comunicación estén abiertos y se mezclen fácilmente. Esto presenta un desafío técnico, dado que requiere una solución integrada y racionalizada que proporcione al empleado la información que necesita para atender eficazmente al cliente.
- ❖ Cada contacto con el cliente es una oportunidad para brillar: Si un contacto con el cliente se refiere a un proceso interrumpido, los empleados capacitados podrán resolver la queja con rapidez,

posiblemente mejorando la percepción del cliente sobre la empresa. La retroalimentación de esta información permite que se realicen acciones correctivas, deteniendo la aparición de más errores. Si se informa a los clientes sobre nuevos productos o servicios cuando lo contactan, puede realizar una venta valiosa, convirtiendo su centro de costos en un centro de ganancias. Esto solo es posible cuando tiene una buena relación con su cliente, donde comprende sus necesidades específicas. Un argumento de venta específico tendrá una buena posibilidad de éxito, dado que el cliente se vende previamente por la reputación de la empresa.

- ❖ *La gente espera un buen servicio al cliente en todas partes:* Las personas se frustran cuando no se cumplen sus expectativas y exigen cada vez más calidad de servicio en más áreas de sus vidas. Brindar un excelente servicio al cliente al precio correcto es el santo grial de la mayoría de las empresas. Vale la pena recordar que todos experimentan el servicio al cliente todos los días. Se puede aprender de estos y aplicarlos en nuestra propia línea de trabajo, sea lo que sea. La calidad del servicio al cliente hará destacar a una empresa entre sus competidores.

- **Habilidades importantes para brindar calidad de servicio**

Ciotti (2019) indica que existen 16 habilidades importantes para brindar calidad de servicio en cualquier tipo de organización, estas son:

- ❖ *Paciencia:* La paciencia es crucial para los profesionales de servicio al cliente. Después de todo, los clientes que buscan ayuda a menudo están confundidos y frustrados. Ser escuchado y manejado con paciencia ayuda mucho a los clientes a sentir que van a aliviar sus frustraciones actuales. Pero la paciencia entre los equipos de servicio al cliente también es importante para el negocio en general porque un excelente servicio supera al servicio rápido cada vez. No es suficiente cerrar las interacciones con los clientes lo más rápido posible. Debe estar dispuesto a tomarse el tiempo para escuchar y comprender completamente los problemas y necesidades de cada cliente.

- ❖ *Atención:* La capacidad de escuchar realmente a los clientes es crucial para brindar un excelente servicio por varias razones. No solo es importante prestar atención a las experiencias individuales de los clientes, sino que también es importante estar atento y atento a los comentarios que recibe en general. Por ejemplo, los clientes pueden no decirlo directamente, pero tal vez haya una sensación generalizada de que el tablero de su software no está diseñado correctamente. No es probable que los clientes lo digan de forma directa, por lo tanto, harán de lo note, pero de forma implícita.
- ❖ *Capacidad para comunicarse con claridad:* Es importante tener en cuenta cómo algunos de sus hábitos de comunicación se traducen en clientes, y es mejor ser cauteloso cada vez que se encuentre cuestionando una situación. Más importante aún, debe ser cauteloso acerca de cómo algunos de sus hábitos de comunicación se traducen en clientes, y es mejor errar por el lado de la precaución cada vez que se encuentre cuestionando una situación.
- ❖ *Conocimiento del producto o servicio:* Los mejores profesionales de servicio al cliente tienen un profundo conocimiento de cómo funcionan los productos de sus empresas. Después de todo, sin conocer su producto de adelante hacia atrás, no sabrá cómo ayudar a los clientes cuando tengan problemas.
- ❖ *Capacidad para usar el lenguaje positivo:* Un servicio al cliente efectivo significa tener la capacidad de realizar cambios menores en sus patrones de conversación. Esto realmente puede recorrer un largo camino en la creación de clientes felices. El lenguaje es una parte crucial de la persuasión, y las personas (especialmente los clientes) crean percepciones sobre usted y su empresa en función del idioma que utiliza.
- ❖ *Habilidades de actuación:* Todo gran profesional de servicio al cliente necesita habilidades básicas de actuación para mantener su personalidad alegre habitual a pesar de tratar con personas que simplemente están malhumoradas. Las situaciones que están fuera de control a veces se incluirán a la rutina habitual de soporte, y serán

recibidos con esos clientes de *barnacle* que parecen querer nada más que tirarte hacia abajo.

- ❖ *Habilidades de gestión del tiempo:* Por un lado, es bueno ser paciente y pasar un poco más de tiempo con los clientes para comprender sus problemas y necesidades. Por otro lado, hay un límite en la cantidad de tiempo que puede dedicar a cada cliente, por lo que debe preocuparse por obtener de manera eficiente lo que desean.

El truco aquí es aplicar sus habilidades de gestión del tiempo al darse cuenta de que simplemente no puede ayudar a un cliente. Si no conoce la solución a un problema, el mejor tipo de profesional de soporte hará llegar un cliente a alguien que lo sepa.

- ❖ *Capacidad para leer clientes:* No siempre podrá ver a los clientes cara a cara y, en muchos casos, ni siquiera escuchará la voz de un cliente. Pero eso no lo exime de comprender algunos principios básicos de la psicología del comportamiento y de poder leer el estado emocional actual del cliente.
- ❖ *Capacidad para mantener la calma:* Hay muchas metáforas para este tipo de personalidad: mantiene la calma, se mantiene fresco bajo presión, etc., pero todo representa lo mismo: la capacidad de algunas personas para mantener la calma e incluso influir en otras cuando las cosas se ponen un poco agitadas. Los mejores representantes de servicio al cliente saben que no pueden dejar que un cliente acalorado los obligue a perder la calma. De hecho, es su trabajo tratar de ser la roca para los clientes que piensan que el mundo se está desmoronando como resultado de sus problemas actuales.
- ❖ *Enfoque orientado a objetivos:* Puede parecer algo extraño enumerarlo como una buena habilidad de servicio al cliente, pero le aseguro que es de vital importancia. Esto se debe a que deja a los empleados sin objetivos, y los objetivos comerciales y la felicidad del cliente pueden trabajar de la mano sin dar como resultado un servicio deficiente.
- ❖ *Capacidad para manejar sorpresas:* Tal vez el problema con el que se encuentra no está específicamente cubierto en las pautas de la compañía, o tal vez el cliente no está reaccionando de la manera que

usted pensó que lo haría. Cualquiera sea el caso, es mejor poder pensar de pie, pero es aún mejor crear pautas para usted en este tipo de situaciones.

- ❖ *Habilidades de persuasión:* El experimentado personal de atención al cliente sabe que, a menudo, recibirá mensajes en su bandeja de entrada de personas que no buscan asistencia; están considerando comprar el producto de su empresa. Para llevar realmente sus habilidades de servicio al cliente al siguiente nivel, debe tener cierto dominio de la persuasión para poder convencer a las perspectivas interesadas de que su producto es adecuado para ellos (si realmente lo es).
- ❖ *Tenacidad:* Una gran ética de trabajo y la voluntad de hacer lo que hay que hacer (y no tomar atajos) es una habilidad clave al proporcionar el tipo de servicio del que la gente habla. Las historias de servicio al cliente más memorables, muchas de las cuales tuvieron un gran impacto en el negocio, fueron creadas por un solo empleado que se negó a seguir el proceso estándar cuando se trataba de ayudar a alguien.
- ❖ *Capacidad de cierre:* Ser capaz de cerrar con un cliente como un profesional de servicio al cliente significa ser capaz de finalizar la conversación con la satisfacción confirmada del cliente (o tan cerca como pueda) y con el cliente sintiendo que todo se ha solucionado (o será). Arrancar antes de que se hayan resuelto todos sus problemas es lo último que desean los clientes, así que asegúrese de tomarse el tiempo para confirmar con los clientes que todos y cada uno de los problemas que tuvieron se resolvieron por completo.
- ❖ *Empatía:* Quizás la empatía, la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otro, es más un rasgo de carácter que una habilidad. Pero como se puede aprender y mejorar la empatía, sería negligente no incluirla aquí. De hecho, si su organización evalúa a los solicitantes de empleo para la aptitud de servicio al cliente, sería difícil buscar una habilidad más crítica que la empatía.

Eso es porque incluso cuando no puede decirle al cliente exactamente lo que quiere escuchar, una dosis de cuidado, preocupación y comprensión será de gran ayuda. La capacidad de un representante de soporte para empatizar con un cliente y elaborar un mensaje que dirija las cosas hacia un mejor resultado a menudo puede marcar la diferencia.

- ❖ *Voluntad de aprender:* Si bien esta es probablemente la habilidad más general en esta lista, también es una de las más importantes. Después de todo, la voluntad de aprender es la base para aumentar sus habilidades como profesional de servicio al cliente.

Debe estar dispuesto a aprender su producto por dentro y por fuera, dispuesto a aprender cómo comunicarse mejor (y cuando se está comunicando mal), dispuesto a aprender cuándo está bien seguir un proceso y cuándo es más apropiado elegir su propia aventura.

- **Dimensiones de la calidad de servicio**

- ❖ *Satisfacción de las expectativas:* La satisfacción de las expectativas es una de las dimensiones fundamentales de la dirección estratégica de la gestión de los recursos humanos de una entidad como el hospital. Buendía (2013) indica que la satisfacción de las expectativas es la percepción que tienen los usuarios de un servicio determinado que brinda una empresa o entidad pública. Esta es una percepción valorativa sobre la conformidad del servicio recibido, es una apreciación subjetiva de los clientes o usuarios de la empresa o entidad, que podría equipararse con una forma de evaluación social que califica de satisfactoria o insatisfactoria la atención brindada.
- ❖ *Celeridad en la atención:* La celeridad en la atención es otra de las dimensiones de vital importancia en la calidad de atención de una entidad. En cuanto se refiere a la celeridad en la atención de los servicios prestados por una institución, Pasquel (2012) indica que viene a ser la capacidad de respuesta que tiene la organización para atender en el tiempo perentorio los requerimientos de los usuarios o beneficiarios. Actualmente esta exigencia es considerada como

indicador de una buena atención y calidad en la prestación del servicio prestado.

- ❖ *Sistema de comunicación:* Los sistemas de comunicación en el siglo XXI se han convertido en elementos muy esenciales para la marcha eficiente y satisfactoria de la entidad. Por ello Fernández (2014) señala que uno de los componentes de vital importancia en la gestión eficiente y efectiva de una institución o empresa es la organización y uso eficiente y óptimo del sistema de comunicación. Los sistemas de comunicación permiten acelerar y al mismo tiempo armonizar y dinamizar los procesos institucionales, así como evitar la pérdida de tiempo en actividades que no tienen valor alguno para la organización, la misma que surge debido a que los canales de comunicación no permiten que la información fluya en el tiempo previsto.

2.3. Marco conceptual

- Gestión de recursos humanos

Tiene por objeto la gestión de personas que trabajan en una organización, y estas son portadoras del conocimiento que no pueden tratarse de contextualizar o independiente de las personas como seres sociales. (Cuesta, 2015)

- Calidad

“Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor dado que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto”. (Cuesta, 2015)

- Servicio Público

Es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna” (Cuesta, 2015)

- Selección de personal

Es un proceso que es realizado mediante concepciones técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de Gerencia de Recursos Humanos, con el objetivo de encontrar al candidato

que mejor se adecue a las características requeridas presente y futuras.
(Cuesta, 2015)

- **Calidad de servicio**

Calidad de un servicio parte de la aptitud para el uso que es el grado en que un servicio satisface con éxito las necesidades del cliente a medida que se presta. (Cuesta, 2015)

2.4. Hipótesis

Ho: La gestión de recursos humanos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

Ha: La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de recursos humanos	Relaciones que existen entre recursos humanos, estructuración de una entidad y la capacidad que poseen los que dirigen la organización a nivel directivo, gerencial y liderazgo, que se asegura el trabajo efectivo y el logro de los objetivos institucionales (Calero, 2014)	La gestión de recursos humanos es valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión, las mismas que contienen ítems para las dimensiones: capacidad directiva, capacidad gerencial y liderazgo directivo.	Capacidad directiva	Organización	Ordinal
				Ejecución	
				Control	
			Capacidad gerencial	Logro de metas	
				Logro de objetivos	
			Liderazgo directivo	Trabajo en equipo	
Toma de decisiones					
Calidad de servicio	Es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad, además es la valoración del servicio que brinda una entidad organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo de los usuarios. (Gonzales, 2014)	La calidad de servicio es valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión, las mismas que contienen ítems para las dimensiones: satisfacción de las expectativas, calidad en la atención y el sistema de comunicación.	Satisfacción de las expectativas	Individuales	Ordinal
				Grupales	
			Celeridad en la atención	Plazos	
				Procedimientos	
			Sistema de comunicación	Asertivo	
				Empático	

Fuente: elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Álvarez (2007), señala que población es el conjunto de elementos, individuos o cosas que es objeto de interés y de los cuales se pueden estudiar la totalidad de sus elementos y, si esto no es posible, se pueden estudiar los elementos de una muestra que permita realizar estudios inferenciales.

Tabla 2. Registro de personal por área – SUNARP 2020

ÁREAS	N° PERSONAS
Jefatura Zonal	3
Unidad Registral	3
Unidad de Administración	7
Unidad de Asesoría Jurídica	2
Unidad de Planeamiento y Presupuesto	2
Unidad de Tecnologías de la información	5
Oficina de control interno	1
Defensoría del usuario	1
Orientación al usuario	2
Área de publicidad registral	5
Trámite documentario	1
Diario	1
Digitación	1
Archivo Registral	5
Subunidad de Catastro	2
Registro de personas naturales y jurídicas	2
Registro de propiedad vehicular y RMC	4
Registro de predios	6
Oficina MAC - Piura	2
Oficina Plaza del Sol	2
Total personal	57

Fuente: SUNARP – Oficina General de Comunicaciones (2020)

Tabla 3. Número de usuarios que accedieron en promedio por día a SUNARP

GENERO	N° PERSONAS
Femenino	30
Masculino	27
TOTAL	57

Fuente: SUNARP – Oficina General de Comunicaciones (2020)

3.1.2. Marco de muestreo

Son todas las personas encargadas de brindar atención a los usuarios de la SUNARP PIURA 2021.

3.1.3. Unidad de análisis

Cada una las personas encargadas de brindar atención a los usuarios de la SUNARP PIURA 2021.

3.1.4. Muestra

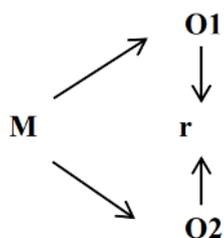
La muestra estuvo conformada por 57 trabajadores y 57 usuarios de SUNARP - PIURA 2021.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

Según Hernández et al. (2013) la investigación es básica correlacional transversal, correlacional, porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables. Una investigación correlacional es el tipo de investigación que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto particular. Transversal, porque las variables son medidas en una sola ocasión.

Esquema:



Dónde:

M: Trabajadores con relación a los usuarios de SUNARP – PIURA 2020

O₁: Gestión de recursos humanos

O₂: Calidad de servicio

r: El nivel de la relación entre la variable O₁ y O₂

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

Para la colecta de datos se usaron dos cuestionarios (ver anexo 01 y anexo 02), el primero para medir las variables gestión de recursos humanos y el segundo para medir la calidad de servicio.

Tabla 4. Técnica e instrumento de investigación

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Fuente: elaboración propia

- Validación del instrumento

Según Álvarez (2007) indica que la validez 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. Para realizar la validez del instrumento de recolección de datos se utilizó el juicio de expertos, en la cual se solicita la oposición a un docente 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 talento humano y calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I en el distrito de Piura.

La validación fue realizada por docentes expertos en el tema de la Universidad Privada Antenor Orrego; que al ser analizadas mediante la prueba estadística V de Aiken (ver anexo 04 y anexo 05) se pudo corroborar su validación.

Tabla 5. Relación de expertos que validaron el instrumento

Nº de Experto	Nombres y Apellidos
01	Mg. Fiestas Dejo, Iris Paola
02	Mg. Flores Ramírez, Miguel Ángel
03	Mg. Zapata Chau, Jorge Miguel

Fuente: elaboración propia

- **Confiabilidad del instrumento**

Según Carrasco (2009), la confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento que permite obtener los mismos resultados al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo. Cabe recalcar, que por las características que presenta el instrumento, se consideró pertinente emplear la técnica de coeficiente de confiabilidad para calcular la consistencia interna debido a que permite obtener la confiabilidad a partir de los datos obtenidos en una sola aplicación del test. Puede ser usada en cuestionarios de ítems dicotómicos y cuando existen alternativas dicotómicas con respuestas correctas e incorrectas.

Por lo tanto, para el presente estudio, se utilizó el alfa de Cronbach (ver anexo 07 y anexo 08) para determinar la confiabilidad del instrumento. Por consiguiente, para una adecuada interpretación se tomó la siguiente escala de valores:

Tabla 6. Escala de valores – Alfa de Cronbach

Escala	Interpretación
0.00 a 0.20	Muy baja confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.41 a 0.60	Mediana confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad

Fuente: Vidal (2017)

Con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto, donde se aplicaron los cuestionarios referidos a las variables gestión del talento humano en una muestra de 15 empleados y para calidad de servicio, en una muestra de 15 usuarios externos cuyas características eran similares a la población del presente estudio, habiéndose sometido los resultados de la encuesta a un proceso de análisis estadístico en el programa IBM SPSS 22 el cual fue diseñado con los fines de estadísticos, y una vez ingresados al sistema se tabularon a través de gráficos para su mejor análisis de los resultados, se realizó la valides de confiabilidad de los ítems con el Alfa de Cronbach, como se indica en ambas tablas.

Tabla 7. Confiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión del talento humano	,938	20
Calidad de servicio	,914	20

Fuente: elaboración propia

El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario *Gestión del talento humano* es de ,938 y para el cuestionario *Calidad de servicio* fue de ,914; lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dichos instrumentos poseen una muy alta confiabilidad.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

El levantamiento de la información se dio mediante la base de datos de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I, que debido al estado de emergencia por la epidemia que se vive en el país, fue a través del formulario de Google Forms el cual se encuentra en el anexo 01 y anexo 02. Por lo tanto, para iniciar con la recolección de la información se envió el enlace del cuestionario vía email, mensaje de texto o mensaje por whatsapp a cada empleado de la institución.

Luego de la aplicación del instrumento (ver anexo 06), se prepara una base de datos con los datos necesarios para el estudio; los datos fueron procesados de manera automatizada, utilizando el software estadístico SPSS v.25 y el procesador de texto Microsoft Office, asimismo se consideró para el presente estudio al coeficiente de correlación Rho Spearman, en razón que las dos variables de estudio tienen el nivel de medición ordinal.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Objetivo específico uno: Establecer el nivel de la gestión de recursos humanos en la en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de la Gestión de Recursos Humanos

Niveles	Rangos	Fi	Porcentaje
Bajo	[33 - 53]	32	56.1
Medio	[54 - 74]	16	28.1
Alto	[74 - más]	9	15.8
TOTAL		57	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los datos presentados en la tabla 8, el nivel alcanzado de la variable Gestión del Recurso Humano, es 15.8% alto, 28.1% medio y 56.1% bajo; información proporcionada por los trabajadores de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

Tabla 9. Nivel alcanzado de las dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos

Nivel	Dimensiones					
	Capacidad directiva		Capacidad gerencial		Liderazgo directivo	
Bajo	[33 - 53]	31	[33 - 53]	30	[33 - 53]	32
Medio	[54 - 74]	17	[54 - 74]	18	[54 - 74]	16
Alto	[74 - más]	9	[74 - más]	9	[74 - más]	9
	Total	57	Total	57	Total	57

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los datos presentados en la tabla 9, muestran el nivel alcanzado de las dimensiones de la Gestión del Recurso Humano, en ella se observa que la dimensión que presenta menor nivel es el liderazgo directivo (56.1%) dado que el trabajo en equipo y la toma de decisiones son deficientes en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I; continuando con la dimensión capacidad directiva (52.6%) dado que la organización, ejecución y control no obedecen a criterios estratégicos, ni a una programación específica; finalmente la capacidad gerencial posee un nivel bajo con un 52.6% puesto que el logro de objetivo y metas no se debe a las competencias directivas en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I.

Objetivo específico dos: Indicar el nivel de la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

Tabla 10. Distribución de frecuencias de la Calidad de Servicio

Niveles	Rangos	Fi	Porcentaje
Bajo	[33 - 53]	43	75.4
Medio	[54 - 74]	10	17.5
Alto	[74 - más]	4	7.0
TOTAL		57	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El nivel alcanzado de la variable Calidad de Servicio, es 7.0% alto, 17.5% medio y 75.4% bajo; información proporcionada por los usuarios de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

Tabla 11. Nivel alcanzado de la variable Calidad de Servicio

Nivel	Dimensiones					
	Satisfacción de expectativas		Celeridad en la atención		Sistema de comunicación	
Bajo	[8 - 15]	42	[8 - 15]	41	[11 - 20]	43
Medio	[16 - 23]	11	[16 - 23]	12	[21 - 30]	10
Alto	[23 - más]	4	[23 - más]	4	[31 - más]	4
	Total	57	Total	57	Total	57

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los datos presentados en la tabla 11, muestran el nivel alcanzado de las dimensiones de la calidad de servicio, en ella se observa que la dimensión que presenta menor nivel es el sistema de comunicación (75.4%) dado que los trabajadores no muestran amabilidad en la atención al usuario así como existe una baja comunicación asertiva por parte de los trabajadores de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I; continuando con la dimensión satisfacción de las expectativas (73.7%) dado que los usuarios que acuden a la SUNARP no evidencian satisfacción por el servicio recibido manifestando tener inconvenientes al realizar sus trámites en la SUNARP; finalmente la celeridad en la atención posee un nivel bajo con un 71.9% puesto que los plazos establecidos en la atención no se cumplen según lo estipulado en las normas ni los procedimientos administrativos obedecen a criterios técnicos en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I.

Tabla 12. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Recursos Humanos	,145	57	,000
Calidad de Servicio	,138	57	,000

Fuente: Elaboración propia, SPSS V25

Interpretación: La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de la variable *Gestión de Recursos Humanos* y *Calidad de Servicio*, arrojo un nivel de significancia menor a 0.05 ($p=0.00$). Por lo que se infiere que los datos siguen una distribución no normal. Por tanto, el estadístico para determinar la correlación entre variables se empleó la prueba estadística *Rho de Spearman*.

Objetivo específico tres: Calificar la relación de la capacidad gerencial y la calidad de servicio en la en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

Tabla 13. Relación de la capacidad gerencial y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021

		Capacidad gerencial	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Capacidad gerencial	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	57
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,742**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	57

Fuente: Elaboración propia, SPSS V25

Interpretación: Los resultados de la tabla 13 sobre la prueba de correlación entre la *capacidad gerencial* y la *Calidad de Servicio* indican que existe una relación fuerte y directa. Siendo esta relación de $r_s = 0,742$. Asimismo, el nivel de significancia $p = 0.00 < 0.05$ indica que es esta relación es estadísticamente significativa por lo que se infiere que una adecuada Capacidad gerencial contribuye a una mejor Calidad de Servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021, con un nivel de confianza de 95%.

Contrastación de hipótesis

- Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

- Nivel de significancia

Si $p < 0.05$ la relación se considera significativa.

Si $p > 0.05$ la relación no se considera significativa.

- Hipótesis General

H₀: La gestión de recursos humanos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

H_a: La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

Tabla 14. Relación de la Gestión de Recursos Humanos en la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021

		GRH	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	GRH	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,765**
		N	57
	Calidad de Servicio	Coficiente de correlación	,765**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	57

Fuente: Elaboración propia, SPSS V25

Interpretación: Los resultados de la tabla 14 sobre la prueba de correlación entre la *Gestión de Recursos Humanos* y la *Calidad de Servicio* indican que existe una relación fuerte y directa. Siendo esta relación de $r_s = 0,765$. Asimismo, el nivel de significancia $p = 0.00 < 0.05$ indica que es esta relación es estadísticamente significativa por lo que se infiere que una buena Gestión de Recursos Humanos contribuye a una mejor Calidad de Servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021, con un nivel de confianza de 95%.

4.2. Discusión de resultados

Durante la realización de la presente investigación en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021 se presentaron algunas limitaciones para la recolección de datos, debido que los trabajadores generalmente estaban ocupados atendiendo a usuarios, otros estaban de vacaciones; sin embargo, se ubicaron a todos los trabajadores; por otra parte, para la toma de datos de los usuarios, no se logró contactar a varios de ellos vía telefónica, teniendo que continuar con la lista hasta que un usuario cordialmente aceptara ser encuestado; fue más fácil encuestar a los usuarios que acudían a la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I, con ello, se logró encuestar al número correcto de usuarios sugerido como muestra, confirmando la obtención de datos totalmente confiables. Otras limitaciones: El diseño aplicado el cual al ser no experimental limita la relación causa – efecto y sólo establece relaciones. Los encuestados no pudieron brindar ningún juicio sobre las respuestas planteadas simplemente se limitaron a brindar respuestas cerradas. Por la naturaleza y complejidad humana se puede señalar que las respuestas emitidas por los encuestados podrían variar según su estado de ánimo; finalmente, por carencia de tiempo, condiciones de salud y tipología de la investigación se eligió este tipo de instrumento de recolección de datos el cual como se mencionó no permite la expresión a cabalidad de los entrevistados.

Respecto al objetivo general *Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021*, existe una relación positiva fuerte ($r=0.765$) y significativa ($p=0.00$), entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio, en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021, lo que indica que las acciones de Capacidad directiva, la capacidad gerencial y el liderazgo directivo que desarrolla la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I son necesarios para el lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece. Resultados similares obtuvieron Osorio y Zaravia (2017) quienes estudiaron la *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento*

Territorial – Gobierno Regional de Huancavelica – 2016, concluyendo que la Gestión del Talento Humano se relacionan directamente con la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – Gobierno Regional de Huancavelica – 2016.

Respecto al objetivo específico uno: *Establecer el nivel de la gestión de recursos humanos en la en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021*, la tabla 6 muestra que el nivel alcanzado de la variable *Gestión de Recursos Humanos*, es: 56.1% es bajo, 28.1% es medio y 15.8% es alto, información proporcionada por los trabajadores de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I, lo que manifiestan los trabajadores, que no encuentran capacidad directiva, asimismo que no hay capacidad gerencial ni tampoco liderazgo directivo, por ello la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I no logra niveles altos de Gestión de Recursos Humanos. Resultados similares obtuvo Gonzáles (2018) en su trabajo *G Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Pedro de Piura – Perú año 2018*, el cual concluye que en el Centro de Salud – San Pedro de Piura, la Gestión del Talento Humano es medianamente adecuada, dado que las dimensiones; el liderazgo y la capacidad gerencial y directiva de vez en cuando son consideradas en la elaboración de políticas para la implementación de una correcta Gestión del Talento Humano.

Respecto al objetivo específico dos: *Indicar el nivel de la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021*, la tabla 8 que el nivel alcanzado de la variable *Calidad de Servicio*, es: 75.4% es bajo, 17.5% es medio y 7.0% es alto, información proporcionada por los usuarios de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I, manifiestan los usuarios de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información, que no se da la celeridad de atención, así como el sistema de comunicación es inadecuado por lo que no se cumple con la satisfacción de sus expectativas, por estos motivos no puede lograr niveles más altos de calidad de servicio. Resultados parecidos obtuvo Gonzales (2017) en su trabajo *Calidad de atención al usuario externo*, quien concluyo que la atención

al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos. En consecuencia, la mayoría de los usuarios califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

Respecto al objetivo específico tres: *Calificar la relación de la capacidad gerencial y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021*, la tabla 10 muestra que existe una relación positiva fuerte ($r=0.742$) y significativa ($p=0.00$), entre la Capacidad gerencial y la Calidad de Servicio, en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021, lo que indica que las metas y objetivos que establece la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I logran una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece. Resultados similares obtuvieron Osorio y Zaravia (2017) quienes estudiaron la *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – Gobierno Regional de Huancavelica – 2016*, concluyendo que la Gestión del Recurso Humano se relacionan directamente con la Calidad de Servicio, demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión del recurso humano, se aprecia en la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

CONCLUSIONES

- Existe una relación positiva fuerte (0.765) y significativa (0.000), entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021, lo que indica que mejores acciones de Capacidad directiva, la capacidad gerencial y el liderazgo directivo son necesarias para el lograr una calidad del servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I.
- Se estableció que el nivel alcanzado de la variable gestión de recursos humanos es bajo, según la validación del 56.1% de los encuestados, pues no encuentran que la capacidad directiva, gerencial y el liderazgo directivo, aporten a la gestión de recursos humanos en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.
- El nivel alcanzado de la variable calidad de servicio es bajo, según la validación del 75.4% de los encuestados, pues estos indicaron que no se da la celeridad en la atención, así como el sistema de comunicación es inadecuado por lo que no se cumple con la satisfacción de sus expectativas, por estos motivos no puede lograr niveles más altos de calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.
- Existe una relación positiva y fuerte ($r=0.742$) y significativa ($p=0.00$), entre la Capacidad gerencial y la Calidad de Servicio, en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021, lo que indica que las metas y objetivos que establece la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I logran una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.

RECOMENDACIONES

- Los resultados de la investigación deben ser entregados a las autoridades de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura para que tomen en cuenta los resultados de esta investigación, dado que la gestión de los recursos humanos no está por buen camino, por ello debe encargarse a la oficina de personal, para que revise los temas relacionados a satisfacción del empleado, sobre la mejora de las competencias, sobre la excelencia en el desempeño y la mejora de la productividad, con el propósito de tomar las acciones para corregir los errores si es que los hubiera, solo así podrán lograr una adecuada gestión de recursos humanos y la calidad del servicio.
- La gestión de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura debe empezar haciendo la reparación y mantenimiento de los aspectos tangibles, evaluar y corregir el comportamiento del personal en los aspectos que necesiten pequeños ajustes, deben crear las condiciones necesarias para garantizar la confianza de los trabajadores, y lo más importante realizar talleres para sensibilizar a los trabajadores para tratar de crear conciencia referente a las condiciones y generar empatía con los usuarios, de esta manera podrán lograr niveles más altos de calidad del servicio.
- La gestión de la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura, debe evaluar las competencias de cada uno de los trabajadores y asignarles la función donde mejor se desenvuelven, deben capacitarle en habilidades blandas con el propósito de mejorar las relaciones entre trabajadores y consecuentemente entender y atender mejor a los usuarios, acción que ayuda a levantar su autoestima, solo así podrán lograr una relación positiva entre la mejora de las competencias y calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Almádana, R. (2021). *Dirección estratégica de recursos humanos y compensación total*. (Tesis doctoral) Universidad de Málaga, España
- Álvarez, C. (2007). *Asesoramiento y apoyo comunitario para la mejora de la educación*. Recuperado de: www.revistaeducacion.mec.es/re339/re339.pdf.
- Barbosa, R. (2014). *Capacidad gerencial y retos en la gestión pública*. Lima, Perú: San Marcos.
- Buendía, R. (2013). *Satisfacción y necesidades del cliente. Retos y perspectivas*. Lima, Perú: San Marcos.
- Calero, M. (2014). *Gestión y administración de la educación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chacaltana, R. (2015). *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del hospital nacional Luis N. Sáenz PNP*. (Tesis de maestría) Universidad Privada Norbert Weiner. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. Lima: El sol.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión De Talento Humano*. Editorial Mercurio.
- Ciotti, G. (2017). *Las 16 habilidades de servicio al cliente más importantes*. Help Scout, Recuperado de: <https://www.helpscout.com/blog/customer-service-skills/>
- Conexiónesan (2017). *Recursos Humanos: ¿Cuál es su importancia en la gestión de proyectos?* Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/11/recursos-humanos-cual-es-su-importancia-en-la-gestion-de-proyectos/>
- Cuesta, S. (2015). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento*. Lima: Anivel.
- Diario el Peruano (2020). *Trabajadores estatales piden mayor capacitación en ética y atención al ciudadano*. El peruano. Recuperado de: <https://www.elperuano.pe/noticia-trabajadores-estatales-piden-mayor-capacitacion-etica-y-atencion-al-ciudadano-90568.aspx>
- Fernández, F. (2014). *Sistemas de comunicación y eficiencia en la gestión directiva*. Lima, Perú: San Marcos.

- Gómez, L. (2008). *Gestión de recursos humanos*. 5ta Edición. Editorial Perason Education S.A. Madrid, España
- Gonzales, A. (2017). *Calidad de atención al usuario externo*. (Tesis doctoral) Universidad de México, Ciudad de México.
- Gonzáles, G. (2018). *Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Pedro de Piura – Perú año 2018* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Gonzales, U. (2014). *Desempeño laboral y procesos productivos en la cadena de valor*. Barcelona: España: Graos.
- Heathfield, S. (2019). *Porqué es tan importante la gestión de recursos humanos*.
 Recuerdo de: <https://www.thebalancecareers.com/what-is-the-importance-of-human-resources-management-1917588>
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista P. (2013) *Metodología de la investigación*.
 Cuarta edición Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-InvestigacionHernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>
- Martínez, H. (2014). *Sistemas de evaluación en la calidad de atención*. Barcelona, España: Paidós.
- Ochoa, V. (2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*.
 Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/?ref=gesr>
- Osorio, J. (2015). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.
- Osorio, Y. y Zaravia, F. (2017). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – Gobierno Regional de Huancavelica – 2016* (Tesis de licenciatura) Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- Pasquel, B. (2012). *Servicio al cliente y nivel de desempeño en las empresas privadas*. Buenos Aires, Argentina: Trillas.
- Salas, F. (2016). *Atención y productividad empresarial*. Lima, Perú: San Marcos.

- Silva, H. (2014). *Competencias directivas y la eficiencia en la gestión*. Lima, Perú: San Marcos.
- Solorza, F. (2001). *Estudio sobre las estrategias de los bancos líderes para el desarrollo de los recursos humanos*.
- Urquía, A. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir – Surquillo, 2016*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Valdiviezo, Z. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco De Crédito Del Perú, Agencia Piura 2016*. (Tesis de licenciatura)

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, el presente es el cuestionario sobre una investigación que estamos llevando a cabo, agradecemos su colaboración por responder a las siguientes preguntas.

1. Su edad es: _____
2. Su género es: _____
3. Tiempo de permanencia: _____

Por favor responda las siguientes preguntas, señalando:

4: Excelente 3: Bueno 2: Regular 1: Deficiente

CAPACIDAD DIRECTIVA

1. La organización SUNARP - PIURA, obedece a criterios estratégicos.
(1) (2) (3) (4)
2. La organización SUNARP - PIURA, satisface las expectativas de los usuarios.
(1) (2) (3) (4)
3. La ejecución de cada una de las actividades programada por el director de la SUNARP - PIURA, se ciñen a una programación específica.
(1) (2) (3) (4)
4. Con la ejecución de las actividades programadas, siempre logran las metas y objetivos propuestos
(1) (2) (3) (4)
5. El control de cada una de las actividades realizadas está considerado dentro del plan de supervisión.
(1) (2) (3) (4)
6. El control de cada uno de los procesos ejecutados en la SUNARP - PIURA permite una gestión efectiva
(1) (2) (3) (4)

CAPACIDAD GERENCIAL

7. El logro de las metas planificadas por la SUNARP - PIURA, se debe a la capacidad gerencial de cada jefe de área.

(1) (2) (3) (4)

8. El logro de las metas prevista es posible gracias a las competencias directivas de los jefes de línea.

(1) (2) (3) (4)

9. El logro de las metas previstas se debe al trabajo técnico y responsable de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en cada área

(1) (2) (3) (4)

10. El logro de los objetivos institucionales están asegurados gracias a los procesos de planificación que se realizan en SUNARP – PIURA.

(1) (2) (3) (4)

11. El logro de los objetivos institucionales hace efectivo una ejecución efectiva y transparente de los recursos asignados a la SUNARP - PIURA.

(1) (2) (3) (4)

12. El logro de los objetivos institucionales es producto del esfuerzo y dedicación de los trabajadores de la SUNARP - PIURA.

(1) (2) (3) (4)

LIDERAZGO DIRECTIVO

13. El liderazgo directivo que ejercen los jefes de líneas se evidencia en el trabajo en equipo.

(1) (2) (3) (4)

14. El trabajo en equipo que se practica en la SUNARP - PIURA., hace posible que se logren los objetivos institucionales.

(1) (2) (3) (4)

15. El trabajo en equipo permite mantener un clima organizacional adecuado.

(1) (2) (3) (4)

16. El trabajo en equipo permite que los lazos afectivos entre los trabajadores de la SUNARP - PIURA., sea conveniente.

(1) (2) (3) (4)

17. La toma de decisiones a nivel de la SUNARP - PIURA, es consensuada

(1) (2) (3) (4)

18. La toma de decisiones permite que se logren los objetivos institucionales.

(1) (2) (3) (4)

19. La toma de decisiones obedece a criterios técnicos

(1) (2) (3) (4)

20. La toma de decisiones es producto de análisis y evaluación de todos los responsables de área de la SUNARP - PIURA.

(1) (2) (3) (4)

ANEXO 02

CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, el presente es el cuestionario sobre una investigación que estamos llevando a cabo, agradecemos su colaboración por responder a las siguientes preguntas.

4. Su edad es: _____
5. Su género es: _____
6. Tiempo de permanencia: _____

Por favor responda las siguientes preguntas, señalando:

4: Excelente 3: Bueno 2: Regular 1: Deficiente

SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS

1. Los usuarios que acuden a la SUNARP - PIURA, evidencian su satisfacción por el servicio recibido.
(1) (2) (3) (4)
2. Los usuarios manifiestan no tener inconvenientes al realizar trámites en SUNARP - PIURA.
(1) (2) (3) (4)
3. Las quejas por el servicio recibido en SUNARP - PIURA, son mínimas.
(1) (2) (3) (4)
4. Existen observaciones a nivel colectivo sobre alguna observación en la atención a los usuarios de SUNARP - PIURA.
(1) (2) (3) (4)
5. La atención a las asociaciones o agrupaciones vecinales como proyección social, satisface las expectativas de los usuarios.
(1) (2) (3) (4)
6. Los usuarios que asisten a la SUNARP - PIURA, manifiestan constantemente su disconformidad por la atención recibida.
(1) (2) (3) (4)

CELERIDAD EN LA ATENCIÓN

7. Los plazos establecidos en la atención se cumplen según lo estipulado en las normas.

(1) (2) (3) (4)

8. Los plazos establecidos en la atención de los expedientes presentados en SUNARP - PIURA, obedecen a criterios técnicos.

(1) (2) (3) (4)

9. Los plazos establecidos en la atención de los documentos presentados a SUNARP - PIURA, satisfacen a los usuarios.

(1) (2) (3) (4)

10. Los procedimientos administrativos considerados en SUNARP - PIURA, obedecen a criterios técnicos.

(1) (2) (3) (4)

11. Los procedimientos administrativos considerados en la atención de los documentos presentados a SUNARP - PIURA, permite la resolución de casos especiales.

(1) (2) (3) (4)

12. Los procedimientos administrativos considerados por SUNARP - PIURA, se ejecutan en el tiempo establecido por norma.

(1) (2) (3) (4)

SISTEMA DE COMUNICACIÓN

13. Los trabajadores muestran amabilidad en la atención al usuario.

(1) (2) (3) (4)

14. Existe una comunicación asertiva por parte de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en la atención al usuario

(1) (2) (3) (4)

15. La asertividad de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en atención al usuario es una práctica constante.

(1) (2) (3) (4)

16. La asertividad en la atención al usuario lo practican todos los jefes y trabajadores del SUNARP - PIURA.

(1) (2) (3) (4)

17. Es evidente que existe empatía entre los usuarios y los trabajadores de SUNARP - PIURA.

(1) (2) (3) (4)

18. Los problemas que aquejan a los usuarios es resuelta de forma empática por los trabajadores de SUNARP - PIURA.

(1) (2) (3) (4)

19. La empatía entre los trabajadores de SUNARP - PIURA, es una práctica institucional.

(1) (2) (3) (4)

20. La empatía de los trabajadores, mantienen satisfechos por la atención recibida.

(1) (2) (3) (4)

Anexo N°3.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TITULO: “La gestión de los recursos humanos y su contribución en la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021”.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

HIPOTESIS: La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

JUEZ METODÓLOGO: Fiestas Dejo, Iris Paola

FIRMA:



GRADO ACADÉMICO DEL METODÓLOGO: Magister

FECHA DE REVISIÓN: 10/02/2021

VARIABLES	DIMENSIONES ETAPAS ASPECTOS	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de recursos humanos	Capacidad directiva	- Organización - Ejecución - Control	La organización SUNARP - PIURA, obedece a criterios estratégicos.	X		X		X		X		
			La organización SUNARP - PIURA, satisface las expectativas de los usuarios	X		X		X		X		
			La ejecución de cada una de las actividades programada por el director de la SUNARP - PIURA, se ciñen a una programación específica	X		X		X		X		
			Con la ejecución de las actividades programadas, siempre logran las metas y objetivos propuestos	X		X		X		X		
			El control de cada una de las actividades realizadas está considerado dentro del plan de supervisión	X		X		X		X		
			El control de cada uno de los procesos ejecutados en la SUNARP - PIURA permite una gestión efectiva	X		X		X		X		

	Capacidad gerencial	- Logro de metas - Logro de objetivos	El logro de las metas planificadas por la SUNARP - PIURA, se debe a la capacidad gerencial de cada jefe de área	X		X		X		X		
			El logro de las metas prevista es posible gracias a las competencias directivas de los jefes de línea	X		X		X		X		
			El logro de las metas previstas se debe al trabajo técnico y responsable de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en cada área	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales están asegurados gracias a los procesos de planificación que se realizan en SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales hace efectivo una ejecución efectiva y transparente de los recursos asignados a la SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales es producto del esfuerzo y dedicación de los trabajadores de la SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
	Liderazgo directivo	- Trabajo en equipo - Toma de decisiones	El liderazgo directivo que ejercen los jefes de líneas se evidencia en el trabajo en equipo	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo que se practica en la SUNARP - PIURA., hace posible que se logren los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo permite mantener un clima organizacional adecuado	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo permite que los lazos afectivos entre los trabajadores de la SUNARP - PIURA., sea conveniente	X		X		X		X		
			La toma de decisiones a nivel de la SUNARP - PIURA, es consensuada	X		X		X		X		
			La toma de decisiones permite que se logren los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			La toma de decisiones obedece a criterios técnicos	X		X		X		X		
			La toma de decisiones es producto de análisis y evaluación de todos los responsables de área de la SUNARP - PIURA	X		X		X		X		

Calidad de servicio	Satisfacción de las expectativas	- Individuales - Grupales	Los usuarios que acuden a la SUNARP - PIURA, evidencian su satisfacción por el servicio recibido	X		X		X		X		
			Los usuarios manifiestan no tener inconvenientes al realizar trámites en SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			Las quejas por el servicio recibido en SUNARP - PIURA, son mínimas	X		X		X		X		
			Existen observaciones a nivel colectivo sobre alguna observación en la atención a los usuarios de SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			La atención a las asociaciones o agrupaciones vecinales como proyección social, satisface las expectativas de los usuarios	X		X		X		X		
			Los usuarios que asisten a la SUNARP - PIURA, manifiestan constantemente su disconformidad por la atención recibida	X		X		X		X		
	Celeridad en la atención	- Plazos - Procedimientos	Los plazos establecidos en la atención se cumplen según lo estipulado en las normas	X		X		X		X		
			Los plazos establecidos en la atención de los expedientes presentados en SUNARP - PIURA, obedecen a criterios técnicos	X		X		X		X		
			Los plazos establecidos en la atención de los documentos presentados a SUNARP - PIURA, satisfacen a los usuarios	X		X		X		X		
			Los procedimientos administrativos considerados en SUNARP - PIURA, obedecen a criterios técnicos	X		X		X		X		
			Los procedimientos administrativos considerados en la atención de los documentos presentados a SUNARP - PIURA, permite la resolución de casos especiales	X		X		X		X		
			Los procedimientos administrativos considerados por SUNARP - PIURA, se ejecutan en el tiempo establecido por norma	X		X		X		X		
	Sistema de comunicación	- Asertivo - Empático	Los trabajadores muestran amabilidad en la atención al usuario	X		X		X		X		
			Existe una comunicación asertiva por parte de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en la atención al usuario	X		X		X		X		
			La asertividad de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en atención al usuario es una práctica constante	X		X		X		X		

			La asertividad en la atención al usuario lo practican todos los jefes y trabajadores del SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			Es evidente que existe empatía entre los usuarios y los trabajadores de SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			Los problemas que aquejan a los usuarios es resuelta de forma empática por los trabajadores de SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			La empatía entre los trabajadores de SUNARP - PIURA, es una práctica institucional	X		X		X		X		
			La empatía de los trabajadores, mantienen satisfechos por la atención recibida	X		X		X		X		

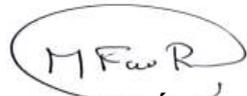
FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TITULO: “La gestión de los recursos humanos y su contribución en la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021”.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

HIPOTESIS: La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

JUEZ METODÓLOGO: Flores Ramírez, Miguel Ángel

FIRMA: 

GRADO ACADÉMICO DEL METODÓLOGO: Magister

FECHA DE REVISIÓN: 10/02/2021

VARIABLES	DIMENSIONES ETAPAS ASPECTOS	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de recursos humanos	Capacidad directiva	- Organización - Ejecución - Control	La organización SUNARP - PIURA, obedece a criterios estratégicos.	X		X		X		X		
			La organización SUNARP - PIURA, satisface las expectativas de los usuarios	X		X		X		X		
			La ejecución de cada una de las actividades programada por el director de la SUNARP - PIURA, se ciñen a una programación específica	X		X		X		X		
			Con la ejecución de las actividades programadas, siempre logran las metas y objetivos propuestos	X		X		X		X		
			El control de cada una de las actividades realizadas está considerado dentro del plan de supervisión	X		X		X		X		
			El control de cada uno de los procesos ejecutados en la SUNARP - PIURA permite una gestión efectiva	X		X		X		X		

	Capacidad gerencial	- Logro de metas - Logro de objetivos	El logro de las metas planificadas por la SUNARP - PIURA, se debe a la capacidad gerencial de cada jefe de área	X		X		X		X		
			El logro de las metas prevista es posible gracias a las competencias directivas de los jefes de línea	X		X		X		X		
			El logro de las metas previstas se debe al trabajo técnico y responsable de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en cada área	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales están asegurados gracias a los procesos de planificación que se realizan en SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales hace efectivo una ejecución efectiva y transparente de los recursos asignados a la SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales es producto del esfuerzo y dedicación de los trabajadores de la SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
	Liderazgo directivo	- Trabajo en equipo - Toma de decisiones	El liderazgo directivo que ejercen los jefes de líneas se evidencia en el trabajo en equipo	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo que se practica en la SUNARP - PIURA., hace posible que se logren los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo permite mantener un clima organizacional adecuado	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo permite que los lazos afectivos entre los trabajadores de la SUNARP - PIURA., sea conveniente	X		X		X		X		
			La toma de decisiones a nivel de la SUNARP - PIURA, es consensuada	X		X		X		X		
			La toma de decisiones permite que se logren los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			La toma de decisiones obedece a criterios técnicos	X		X		X		X		
			La toma de decisiones es producto de análisis y evaluación de todos los responsables de área de la SUNARP - PIURA	X		X		X		X		

Calidad de servicio	Satisfacción de las expectativas	- Individuales - Grupales	Los usuarios que acuden a la SUNARP - PIURA, evidencian su satisfacción por el servicio recibido	X		X		X		X	
			Los usuarios manifiestan no tener inconvenientes al realizar trámites en SUNARP - PIURA	X		X		X		X	
			Las quejas por el servicio recibido en SUNARP - PIURA, son mínimas	X		X		X		X	
			Existen observaciones a nivel colectivo sobre alguna observación en la atención a los usuarios de SUNARP - PIURA	X		X		X		X	
			La atención a las asociaciones o agrupaciones vecinales como proyección social, satisface las expectativas de los usuarios	X		X		X		X	
			Los usuarios que asisten a la SUNARP - PIURA, manifiestan constantemente su disconformidad por la atención recibida	X		X		X		X	
	Celeridad en la atención	- Plazos - Procedimientos	Los plazos establecidos en la atención se cumplen según lo estipulado en las normas	X		X		X		X	
			Los plazos establecidos en la atención de los expedientes presentados en SUNARP - PIURA, obedecen a criterios técnicos	X		X		X		X	
			Los plazos establecidos en la atención de los documentos presentados a SUNARP - PIURA, satisfacen a los usuarios	X		X		X		X	
			Los procedimientos administrativos considerados en SUNARP - PIURA, obedecen a criterios técnicos	X		X		X		X	
			Los procedimientos administrativos considerados en la atención de los documentos presentados a SUNARP - PIURA, permite la resolución de casos especiales	X		X		X		X	
			Los procedimientos administrativos considerados por SUNARP - PIURA, se ejecutan en el tiempo establecido por norma	X		X		X		X	
	Sistema de comunicación	- Asertivo - Empático	Los trabajadores muestran amabilidad en la atención al usuario	X		X		X		X	
			Existe una comunicación asertiva por parte de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en la atención al usuario	X		X		X		X	

			La asertividad de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en atención al usuario es una práctica constante	X		X		X		X		
			La asertividad en la atención al usuario lo practican todos los jefes y trabajadores del SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			Es evidente que existe empatía entre los usuarios y los trabajadores de SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			Los problemas que aquejan a los usuarios es resuelta de forma empática por los trabajadores de SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			La empatía entre los trabajadores de SUNARP - PIURA, es una práctica institucional	X		X		X		X		
			La empatía de los trabajadores, mantienen satisfechos por la atención recibida	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TITULO: “La gestión de los recursos humanos y su contribución en la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021”.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

HIPOTESIS: La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021.

JUEZ METODÓLOGO: Zapata Chau, Jorge Miguel

FIRMA:



GRADO ACADÉMICO DEL METODÓLOGO: Magister

FECHA DE REVISIÓN: 10/02/2021

VARIABLES	DIMENSIONES ETAPAS ASPECTOS	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de recursos humanos	Capacidad directiva	- Organización - Ejecución - Control	La organización SUNARP - PIURA, obedece a criterios estratégicos.	X		X		X		X		
			La organización SUNARP - PIURA, satisface las expectativas de los usuarios	X		X		X		X		
			La ejecución de cada una de las actividades programada por el director de la SUNARP - PIURA, se ciñen a una programación específica	X		X		X		X		
			Con la ejecución de las actividades programadas, siempre logran las metas y objetivos propuestos	X		X		X		X		
			El control de cada una de las actividades realizadas está considerado dentro del plan de supervisión	X		X		X		X		
			El control de cada uno de los procesos ejecutados en la SUNARP - PIURA permite una gestión efectiva	X		X		X		X		

	Capacidad gerencial	- Logro de metas - Logro de objetivos	El logro de las metas planificadas por la SUNARP - PIURA, se debe a la capacidad gerencial de cada jefe de área	X		X		X		X		
			El logro de las metas prevista es posible gracias a las competencias directivas de los jefes de línea	X		X		X		X		
			El logro de las metas previstas se debe al trabajo técnico y responsable de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en cada área	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales están asegurados gracias a los procesos de planificación que se realizan en SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales hace efectivo una ejecución efectiva y transparente de los recursos asignados a la SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
			El logro de los objetivos institucionales es producto del esfuerzo y dedicación de los trabajadores de la SUNARP – PIURA	X		X		X		X		
	Liderazgo directivo	- Trabajo en equipo - Toma de decisiones	El liderazgo directivo que ejercen los jefes de líneas se evidencia en el trabajo en equipo	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo que se practica en la SUNARP - PIURA., hace posible que se logren los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo permite mantener un clima organizacional adecuado	X		X		X		X		
			El trabajo en equipo permite que los lazos afectivos entre los trabajadores de la SUNARP - PIURA., sea conveniente	X		X		X		X		
			La toma de decisiones a nivel de la SUNARP - PIURA, es consensuada	X		X		X		X		
			La toma de decisiones permite que se logren los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			La toma de decisiones obedece a criterios técnicos	X		X		X		X		
			La toma de decisiones es producto de análisis y evaluación de todos los responsables de área de la SUNARP - PIURA	X		X		X		X		

Calidad de servicio	Satisfacción de las expectativas	- Individuales - Grupales	Los usuarios que acuden a la SUNARP - PIURA, evidencian su satisfacción por el servicio recibido	X		X		X		X	
			Los usuarios manifiestan no tener inconvenientes al realizar trámites en SUNARP - PIURA	X		X		X		X	
			Las quejas por el servicio recibido en SUNARP - PIURA, son mínimas	X		X		X		X	
			Existen observaciones a nivel colectivo sobre alguna observación en la atención a los usuarios de SUNARP - PIURA	X		X		X		X	
			La atención a las asociaciones o agrupaciones vecinales como proyección social, satisface las expectativas de los usuarios	X		X		X		X	
			Los usuarios que asisten a la SUNARP - PIURA, manifiestan constantemente su disconformidad por la atención recibida	X		X		X		X	
	Celeridad en la atención	- Plazos - Procedimientos	Los plazos establecidos en la atención se cumplen según lo estipulado en las normas	X		X		X		X	
			Los plazos establecidos en la atención de los expedientes presentados en SUNARP - PIURA, obedecen a criterios técnicos	X		X		X		X	
			Los plazos establecidos en la atención de los documentos presentados a SUNARP - PIURA, satisfacen a los usuarios	X		X		X		X	
			Los procedimientos administrativos considerados en SUNARP - PIURA, obedecen a criterios técnicos	X		X		X		X	
			Los procedimientos administrativos considerados en la atención de los documentos presentados a SUNARP - PIURA, permite la resolución de casos especiales	X		X		X		X	
			Los procedimientos administrativos considerados por SUNARP - PIURA, se ejecutan en el tiempo establecido por norma	X		X		X		X	
	Sistema de comunicación	- Asertivo - Empático	Los trabajadores muestran amabilidad en la atención al usuario	X		X		X		X	
			Existe una comunicación asertiva por parte de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en la atención al usuario	X		X		X		X	

			La asertividad de los trabajadores de SUNARP - PIURA, en atención al usuario es una práctica constante	X		X		X		X		
			La asertividad en la atención al usuario lo practican todos los jefes y trabajadores del SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			Es evidente que existe empatía entre los usuarios y los trabajadores de SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			Los problemas que aquejan a los usuarios es resuelta de forma empática por los trabajadores de SUNARP - PIURA	X		X		X		X		
			La empatía entre los trabajadores de SUNARP - PIURA, es una práctica institucional	X		X		X		X		
			La empatía de los trabajadores, mantienen satisfechos por la atención recibida	X		X		X		X		

Anexo N°4. V de Aiken para la variable *Gestión de recursos humanos*

Obteniendo como resultado valores permitidos >0.75 , lo cual indica que son instrumentos confiables a criterio de los expertos, esto se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15. V de Aiken para el instrumento “Gestión de recursos humanos”

Ítems	Coherencia					Pertinencia					Relevancia					V de Aiken
	J	J	J	S	V	J	J	J	S	V	J	J	J	S	V	
01	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
02	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
03	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
04	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
05	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
06	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
07	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
08	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
09	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
16	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
18	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
19	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
20	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00

Fuente: elaboración propia

Anexo N°5. V de Aiken para la variable *Calidad de servicio*

Obteniendo como resultado valores permitidos >0.75 , lo cual indica que son instrumentos confiables a criterio de los expertos, esto se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 16. V de Aiken para el instrumento “Calidad de servicio”

Ítems	Coherencia					Pertinencia					Relevancia					V de Aiken
	J	J	J	S	V	J	J	J	S	V	J	J	J	S	V	
01	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
02	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
03	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
04	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
05	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
06	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
07	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
08	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
09	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
16	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
18	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
19	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
20	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00

Fuente: elaboración propia

Anexo 06: Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
E1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	
E2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	
E3	1	3	2	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	3	3	3	3	
E4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E5	2	3	3	1	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1	3	2	1	3	
E6	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	
E7	1	1	3	3	3	1	3	2	1	3	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	3	3	2	
E8	3	3	1	3	1	1	3	2	3	1	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	3	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	1	2	1	
E9	1	1	3	2	1	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	1	1	2	
E10	1	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	3	
E11	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
E12	3	3	1	3	2	1	2	3	3	1	3	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	
E13	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	2	3	2	2	3	1	1	
E14	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
E15	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	1	
E16	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	2	2	1	3	1	3	1	1	3	2	1	3	2	2	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	3	3	
E17	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	
E18	2	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	2	
E19	3	1	3	3	3	1	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	2	3	2	1	1	
E20	3	2	1	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	
E21	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	2	3	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	
E22	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
E23	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	
E24	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	1	1	
E25	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	

E26	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	1	2	
E27	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3
E28	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
E29	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
E30	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2	
E31	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	2	1	3	1	3	
E32	1	2	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	2	
E33	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
E34	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	3	2	3	3	
E35	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
E36	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	2	1	2	2	
E37	1	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	
E38	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
E39	1	2	1	3	3	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	1	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	3	2	1	2	1	1	
E40	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	1	
E41	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	1	2	3	
E42	1	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	
E43	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
E44	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3
E45	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
E46	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
E47	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	1	2	1	3	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	3	3	1	
E48	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
E49	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	
E50	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
E51	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	1	
E52	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	3	3	2	2	1
E53	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	3	

E54	1	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	
E55	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E56	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2
E57	3	3	1	2	3	3	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	2

Anexo 07: Alfa de Cronbach para la variable “Gestión de recursos humanos”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	3,47	1,506	15
VAR00002	3,40	1,183	15
VAR00003	3,47	1,125	15
VAR00004	3,67	1,291	15
VAR00005	3,33	1,113	15
VAR00006	3,33	1,234	15
VAR00007	3,67	1,234	15
VAR00008	3,27	1,223	15
VAR00009	3,40	1,183	15
VAR00010	3,20	1,082	15
VAR00011	3,27	1,335	15
VAR00012	3,47	1,407	15
VAR00013	3,47	1,125	15
VAR00014	3,47	,743	15
VAR00015	3,20	1,424	15
VAR00016	3,47	1,246	15
VAR00017	3,40	1,056	15
VAR00018	3,47	1,246	15
VAR00019	3,27	1,387	15

VAR00020	3,33	1,397	15
----------	------	-------	----

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
68,00	465,429	21,574	20

Anexo 08: Alfa de Cronbach para la variable “Calidad de servicios”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	2,93	1,335	15
VAR00002	2,73	1,223	15
VAR00003	2,40	1,502	15
VAR00004	2,67	1,397	15
VAR00005	3,00	1,414	15
VAR00006	2,93	1,163	15
VAR00007	2,40	1,502	15
VAR00008	2,93	1,223	15
VAR00009	2,73	1,223	15
VAR00010	2,67	1,496	15
VAR00011	2,80	1,424	15
VAR00012	2,87	1,246	15
VAR00013	2,53	1,457	15
VAR00014	2,27	1,438	15
VAR00015	2,73	1,335	15
VAR00016	2,47	1,302	15
VAR00017	2,53	1,356	15
VAR00018	2,60	1,454	15
VAR00019	2,60	1,454	15

VAR00020	2,87	1,060	15
----------	------	-------	----

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
53,67	525,238	22,918	20