



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio del  
Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los  
Baños del Inca, Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTORES:**

Br. Francisco Oswald Chilón Garay

Br. Jaime Luis Vargas Aldave

**ASESOR:**

Dr. Orlando Alarcón Díaz

**SECCIÓN**


Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**Perú - 2018**

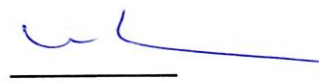
**PÁGINA DEL JURADO**



**ANGELICA YULIAN ASOBRINO OLEA**  
**PRESIDENTE**



**TANIA YASELY MENDOZA BANDA**  
**SECRETARIO**



**ORLANDO ALARCON DÍAZ**  
**VOCAL**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Br. Francisco Oswald Chilón Garay, egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°26685972

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca, Cajamarca

La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública

1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
2. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Lugar y fecha: Chiclayo 15 de julio de 2018

Firma



Nombres y apellidos: Francisco Oswald Chilón Garay

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Br. Jaime Luis Vargas Aldave, egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°41937140

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca, Cajamarca

La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública

5. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
6. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
7. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
8. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Lugar y fecha: Chiclayo 15 de julio de 2018

Firma



Nombres y apellidos: Jaime Luis Vargas Aldave

DNI : N°41937140

## **DEDICATORIA**

Con infinito amor a Dios, a nuestra patria y a nuestros padres.

Francisco Oswald y Jaime Luis

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo y a nuestros maestros, que con sus enseñanzas y dedicación nos han permitido culminar nuestra maestría; y, de manera muy especial a todas las personas que han contribuido con la elaboración del presente trabajo de investigación.

Francisco Chilón y Jaime Vargas

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis intitulada GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO RECREACIONAL PULTUMARCA DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

Esta investigación será apreciable, en la medida que permita determinar el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el Centro Recreacional Pultumarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

El presente estudio de investigación se ha estructurado en siete capítulos que ha permitido explicar de manera coherente lo planteado en el objetivo.

En el primer capítulo se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas y el marco conceptual, en el segundo capítulo se describe el método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias bibliográficas.

El presente trabajo será de utilidad en la medida que mejore el servicio que presta el Centro Recreacional Pultumarca de la Municipalidad de Los Baños del Inca a los pobladores de la Provincia de Cajamarca, especialmente a los menores de edad.

Los autores

## Índice

	<b>Pág.</b>
PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
PRESENTACIÓN .....	vii
ÍNDICE .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática .....	15
1.2. Trabajos previos .....	21
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	25
1.3.1. Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef .....	25
1.3.2. Teoría de la Administración de Recursos Humanos de Chiavenato .....	26
1.3.3. Teoría del liderazgo Personal e Interpersonal de Fischman .....	28
1.3.4. Teoría de las expectativas de Vroom .....	29
1.3.5. Teoría del control de la calidad de Ishikawa. ....	30
1.4. Marco conceptual .....	31
1.4.1. Gestión de Recursos Humanos .....	31
1.4.2. Dimensiones de la gestión de recursos humanos .....	32
1.4.3. Calidad de servicio .....	33
1.4.4. Dimensiones de la calidad de servicio. ....	35
1.5. Formulación del problema .....	35
1.6. Justificación del estudio .....	35
1.7. Hipótesis .....	35
1.8. Objetivos .....	36
1.8.1 Objetivo genera .....	36
1.8.2 Objetivos específicos .....	36
<b>CAPÍTULO II MÉTODO .....</b>	<b>37</b>
2.1. Diseño de investigación .....	38
2.2. Variables .....	38



2.2.1 Operacionalización de variables .....	38
2.3. Población y muestra .....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
Técnicas de recolección de datos .....	39
Instrumentos de recolección de datos .....	40
2.5. Validez y confiabilidad .....	40
2.5.1 validez .....	40
2.5.2 Confiabilidad .....	41
2.6. Métodos de análisis de datos .....	41
2.7. Aspectos éticos .....	43
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
3.1. Descripción de los resultados .....	46
<b>CAPÍTULO IV DISCUSIÓN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Discusión de resultados.....	60
4.2 Prueba de Hipótesis .....	62
CONCLUSIONES .....	64
RECOMENDACIONES .....	66
REFERENCIAS .....	68
ANEXOS .....	71
- Test de gestión de recursos humanos y calidad de servicio.....	72
- Ficha técnica.....	76
- Cofiability del instrumento.....	79
- Validación de Encuesta por Juicio de Expertos.....	81
- Autorización de publicación de tesis.....	90
- Acta de Originalidad de Tesis .....	92
- Reporte de Turnitin .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Población y muestra	39
Tabla 2	Clima laboral	46
Tabla 3	Perspectiva de desarrollo profesional	47
Tabla 4	Condiciones de trabajo	49
Tabla 5	Reconocimiento	50
Tabla 6	Fiabilidad y seguridad	51
Tabla 7	Capacidad de respuesta	53
Tabla 8	Empatía	54
Tabla 9	Tangibilidad	55
Tabla 10	Comparación de resultados	57
Tabla 11	Correlación entre variables	63
Tabla 12	Baremo general	77
Tabla 13	Baremo específico	78
Tabla 14	Estadísticos de fiabilidad	78
Tabla 15	Confiabilidad del instrumento	79
Tabla 16	Varianza de los ítems	80
Tabla 17	Alfa de Cronbach	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Clima laboral	46
Figura 2	Perspectiva de desarrollo profesional	48
Figura 3	Condiciones de trabajo	49
Figura 4	Reconocimiento	50
Figura 5	Fiabilidad y seguridad	52
Figura 6	Capacidad de respuesta	53
Figura 7	Empatía	54
Figura 8	Tangibilidad	56
Figura 9	Comparación de resultados	57

## **RESUMEN**

El presente Trabajo de Investigación surge como una necesidad de determinar el grado de relación que existe en la gestión de recursos humanos sobre la calidad del servicio brindado por el centro recreacional pultumarca de la municipalidad de Los Baños del Inca, considerando que al realizar el análisis correspondiente a la problemática se determinó que, efectivamente es preciso realizar un estudio que permita establecer el nivel de relación respecto de la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio.

Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la teoría del desarrollo a escala humana de Max - Neef, teoría de la administración de recursos humanos de Chiavenato, la teoría del liderazgo personal e interpersonal de Fischman, teoría de las expectativas de Vroom y teoría del control de la calidad de Ishikawa, teniendo en cuenta que para la mejora continua en la calidad del servicio se requiere de la presencia de una adecuada y aceptable gestión de recursos humanos.

El estudio se desarrolló orientado por el diseño descriptivo correlacional, con una población y muestra de 18 trabajadores. Luego del proceso de experimentación se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados; concluyendo que, efectivamente, la gestión de recursos humanos tiene relación significativa en la calidad del servicio.

### **PALABRAS CLAVE**

Gestión-recursos-humanos-calidad-servicio

## **ABSTRACT**

The present research work emerges as a need to determine the degree of influence that exists in the management of human resources on the quality of service provided by the recreational center pultumarca of the municipality of Los Baños del Inca, considering that when performing the corresponding analysis to the problem it was determined that, indeed, it is necessary to carry out a study that allows to establish the level of influence regarding the management of human resources on the quality of the service.

This situation motivated the realization of the present study based on Max - Neef's human - scale development theory, Chiavenato human resources management theory, Fischman's personal and interpersonal leadership theory, Vroom's theory of expectations and theory Ishikawa quality control, taking into account that for the continuous improvement in the quality of the service requires the presence of an adequate and acceptable management of human resources.

The study was developed guided by the descriptive correlational design, with a population and sample of 18 workers. After the experimentation process, we proceeded to analyze, interpret and discuss the results; concluding that, effectively, the management of human resources has a significant influence on the quality of the service.

## **KEYWORDS**

Management-resources-human-quality-service

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática.**

El proceso de gestión del recurso humano surgió en los años 90 y se continúa adoptando por entidades que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de sus negocios son el talento y las habilidades de sus trabajadores.

En la actualidad las entidades deben enfrentarse a un mundo más exigente, cambiante y competitivo, donde los clientes o usuarios de un servicio toman en cuenta aspectos como el personal, atención, amabilidad, instalaciones físicas, incentivos, como factores para medir la calidad de servicio, es por ello que el personal que forma parte de la organización desempeña un papel muy importante en la satisfacción del cliente.

Los centros recreacionales en el país, en su mayoría ya aplican esta herramienta de gestión de recursos humanos por la importante relevancia que tiene en la gestión de resultados y calidad del servicio, ya que se desea con esta herramienta poder conseguir la competitividad en calidad de servicio al cliente.

Las empresas que prestan servicios recreacionales en la localidad no son la excepción, pues los diferentes clientes hoy en día están más informados, buscan un servicio confiable, seguro y de calidad, además consideran que el personal que lo atiende sea honesto, que lo escuche, que le ofrezca soluciones oportunas y adecuadas, que establezca relaciones mutuas en las que ganen las dos partes y que el cumplimiento de sus deseos y expectativas sean primero, es así que el presente trabajo de investigación se orienta a realizar un estudio de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente ofrecida por los trabajadores del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca, Cajamarca.

Tomando en cuenta los beneficios que ofrece el Centro Recreacional, los usuarios no exigen solamente un servicio rápido y bueno, sino que también esperan recibir una atención personalizada y de calidad, además de un servicio seguro y confiable; por ello los gerentes de este tipo de entidades no deben descuidar a uno de los componentes más importantes de su actividad económica, el recurso

humano, quien se relaciona directa y permanentemente con el usuario y es éste quien proyecta, de una u otra forma, la imagen de la entidad.

La gestión del recurso humano, ejercida en este caso por el administrador, puede ser considerada como una fortaleza o una debilidad, ya que si ésta es buena y eficiente generará los resultados deseados, pero si por el contrario ésta es mala y deficiente, tanto en su planificación como en su ejecución, no permitirá obtener los resultados esperados; provocado por la falta de interés y dirección que guíen al recurso humano y su desenvolvimiento, tanto interno como de interrelación directa con los usuarios del servicio, todo esto podría afectar el nivel de desempeño y productividad de la entidad conjuntamente con la atención al usuario y la calidad de servicio.

Por ende, al no tener lineamientos y procedimientos que ayuden a gestionar el recurso humano, los gerentes y/o administradores no serán capaces de desarrollar íntegramente su gestión, conocimientos y habilidades personales, en consecuencia las actividades que realizan serán deficientes, ocasionando el uso inadecuado de los recursos y el incumplimiento de los objetivos organizacionales. Además de ello, es importante mencionar que las entidades que prestan este tipo de servicio en nuestra localidad, no tienen en cuenta lineamientos y procedimientos que sirvan de guía para realizar la gestión sobre el recurso humano, esto dificulta el desarrollo de sus actividades con eficiencia y eficacia, consecuentemente influye directamente en la calidad del servicio y la atención al usuario.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, es necesario realizar una investigación en la que se pueda determinar si la calidad del servicio que presta el Centro Recreacional Pultumarca a sus usuarios está directamente relacionado con una adecuada gestión del recurso humano, ya sea porque los directivos priorizan sus objetivos individuales y no consideran al usuario interno y externo como ejes primordiales en el desarrollo de sus actividades o porque no se considera aquellas necesidades reales de los usuarios que hacen uso del servicio. Lo que implica realizar una serie de medidas, entre las que cabe destacar:

1. El compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales.



2. El pago de remuneraciones en función de la productividad de cada trabajador.
3. Un trato justo y adecuado a los trabajadores.
4. Una formación profesional permanente y vinculada a la política de contratación, a la actividad, a la producción, al marketing y las ventas.

Por estas razones, el trabajo de investigación se centra en el Centro Recreacional Pultamarca del distrito de los Baños del Inca de Cajamarca, que como toda organización afronta dificultades en cuanto a la calidad de servicio, instalaciones, equipamiento, capacitación al personal, entre otros. Por lo que, teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, surge la necesidad de conocer más de cerca la organización interna y la realización de sus actividades en el contexto actual; sobre todo la percepción de los trabajadores respecto al servicio brindado por éstos hacia los usuarios del Centro Recreacional.

La actividad recreacional es un elemento esencial en la vida del ser humano a nivel mundial, que se ha convertido en una necesidad desde los más pequeños hasta las personas de la tercera edad, generando calidad de vida para cada persona que lo práctica. La recreación es muy importante porque permite un desarrollo psicológico, mental y físico de cada ser humano, y en especial de los niños, influyendo en el bienestar espiritual, emocional y moral del ser humano; desarrollando en el futuro personas de bien.

Actualmente, la sociedad afronta diversos problemas emocionales y psicológicos que han conllevado a producir enfermedades como el stress, la depresión, tensión, agresividad, insomnio y otras; que han llegado a generar consecuencias que en algunos casos han provocado problemas interpersonales en el trabajo, la familia y la sociedad e incluso enfermedades y, en casos extremos hasta la muerte.

La recreación nos permite tener una vida plena y significativa, lograr un balance entre el trabajo y el juego, satisfacción con la vida y calidad de la misma, desarrollo personal y autoestima, sentido de acompañamiento, creatividad y adaptabilidad, solución de problemas y correcta toma de decisiones, salud física y

mental, apreciación y satisfacción personal, sentido de aventura, felicidad, entre otros aspectos importantes de la persona.

A nivel comunitario sabemos que el ser humano no vive solo, interactuamos con otros seres humanos y en este contexto el ocio, la recreación y los parques juegan un rol integral en la dotación de oportunidades para este tipo de interacciones, que a la larga nos llevan a desarrollar comunidades vitales, fuertes e integradas, con integración familiar, con tolerancia y comprensión étnica y cultural, apoyo a los jóvenes, condiciones adecuadas para los adultos mayores, reducción de la delincuencia, etc. Los parques y la recreación contribuyen al bienestar de los individuos para la continuidad y viabilidad de las comunidades y el mundo; logrando un estímulo económico, una reducción en los costos de salud, reducción del vandalismo y el crimen, canaliza el turismo y genera una fuerza de trabajo productiva, provee y preserva parques y espacios naturales contribuyendo a la protección del medio ambiente.

En los últimos años, el crecimiento desmedido de las ciudades ha provocado la reducción de espacios recreativos naturales, generando en la sociedad la necesidad de recrear en espacios recreativos seguros y de fácil acceso; frente a esta realidad los gobiernos municipales, cuyo fin es satisfacer las necesidades de una población, son los responsables de la implementación, instalación y funcionamiento de parques recreativos para la población, a través de un sistema organizativo que permita brindar de manera eficiente este servicio, garantizando la calidad de vida de sus pobladores. Para brindar los servicios recreativos, las municipalidades utilizan diversos recursos, siendo el más importante y sobre el cual giran los demás, el recurso humano; los que requieren una adecuada gestión, ligados al conocimiento a través de una debida capacitación personal, motivado para el buen desarrollo de sus labores cotidianas, el desarrollo de trabajo en equipo y la comunicación para la el logro de objetivos.

Los cambios que se producen en el entorno empresarial global, la presión de los mercados, la competitividad, los rápidos avances tecnológicos, presionan a las organizaciones; y estas comprenden, cada vez más, que el secreto está en las personas, en el reclutamiento de personal competente y en su participación, compromiso y colaboración en el logro de resultados. Las personas deben ser lideradas de forma que el futuro del equipo y de la

organización se forje día a día con un espíritu cooperativo. (Senlle, 2007, p. 15).

El recurso humano es considerado una de las partes fundamentales de toda entidad, debido a que permiten lograr los objetivos y metas planteadas en dicha organización; por lo que la administración de aquel potencial humano debe realizarse de una manera correcta para que en el desarrollo de las operaciones de la entidad no exista deficiencias ni errores en ninguna de las áreas de la organización.

En la actualidad escuchamos quejas de trabajadores que no se sienten a gusto con las funciones y tareas que ejercen, debido a muchos factores como la falta de conocimientos, experiencia y capacitación, la motivación, la responsabilidad, la recompensa, etc. que al corto plazo los convierte en trabajadores poco eficientes o muy deficientes.

Hoy en día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones, orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y su competencia. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios. Si examinamos los enfoques modernos que se dan en las diferentes organizaciones, podemos apreciar que para tener éxito en la atención al cliente, existen varios elementos que la empresa debe tener muy en cuenta, como son la gestión del recurso humano, el liderazgo, eficiencia en sus operaciones, capital humano, cultura organizacional y esta última debe estar bien definida para que sus integrantes estén claros de la misión y visión de la empresa, de esta forma los trabajadores al sentirse identificados y parte de la misma, estarán motivados a realizar sus actividades, con calidad y esto influye positivamente en la atención a sus clientes, tanto los internos como externos. (Godoy, 2011, p. 27).

La presente investigación se centra en la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el centro recreacional pultumarca de la Municipalidad de los Baños del Inca, donde se tiene diversas áreas, las cuales cumplen diferentes funciones, tanto generales como específicas, donde el personal se relaciona directamente con los clientes o usuarios de los servicios recreacionales, tales como:

Piscinas y duchas con aguas termales y medicinales.

Parque infantil.

Lo antes mencionado son servicios brindados por el personal encargado de la atención al público usuario del Centro Recreacional Pultumarca de la Municipalidad

de los Baños del Inca, donde se evidencia que existe una interrelación directa con los usuarios, por lo que la capacidad y la habilidad del personal repercute positiva o negativamente en la calidad del servicio que brinda el Centro Recreacional Pultumarca.

En muchos casos el usuario puede haberse sentido insatisfecho por el servicio que recibió o puede que el servicio recibido no haya cubierto sus expectativas que esperaba obtener del Centro Recreacional, por lo que con frecuencia la calidad del servicio que brinda el Centro Recreacional es un problema que repercute de forma negativa en los usuarios del servicio que éste brinda.

Respecto al problema latente, en la mayoría de los casos, el personal más directo para poder resolver o por lo menos reducir dicha problemática que se suscita en el Centro Recreacional son los gerentes, jefes o trabajadores de las áreas del mismo. Por lo que en la actualidad para poder reducir o resolver este tipo de problemática en los centros recreacionales es necesario administrar los recursos humanos de una manera adecuada, con la finalidad de satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas de los usuarios del servicio y así, cumplir con las metas y objetivos planteados por la Municipalidad de los Baños del Inca; y que el potencial humano, pieza fundamental del Centro Recreacional, esté satisfecho y motivado a realizar las labores y funciones encomendadas, y no se sienta obligado a realizar una labor que no desea o no le gusta y más aún si es en beneficio de terceros, si no que él es un colaborador más para que el Centro Recreacional crezca y los usuarios del servicio se sientan satisfechos.

La gestión de recursos humanos es considerada como las prácticas y políticas que son de vital importancia para mejorar las interrelaciones interpersonales tanto dentro de la organización como con el usuario o cliente; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización, por lo que es muy necesario cumplir con este proceso de formación para todo trabajador que sea, en un futuro cercano, parte de la entidad. En la actualidad realizar una buena gestión de recursos humanos repercute positivamente en la calidad de atención a los usuarios, ya que el personal encargado de la prestación de servicios, en un primer momento, será captado de acuerdo a los requerimientos

técnicos y profesionales necesarios para cumplir con las funciones asignadas, posteriormente será capacitado para un mejor desempeño laboral, será evaluado permanentemente para retroalimentar los puntos débiles y tener una mejora continua en bien de los usuarios o clientes y se le asignará una remuneración acorde a su capacidad y labor desarrollada en la entidad, ofreciéndole un ambiente seguro con un trato justo.

Este proceso por el cual pasará el trabajador será de vital importancia para que pueda desempeñar sus funciones de una mejor manera dentro del centro recreacional, por lo que podemos afirmar que la buena gestión de los recursos humanos en una entidad repercutirá positivamente en la calidad del servicio que brinde a la población.

El presente trabajo de investigación se realizará en el departamento de Cajamarca, provincia de Cajamarca, Distrito de los Baños del Inca; específicamente en el Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

## **1.2. Trabajos previos**

Kammerer y Rojas (2011), en su estudio “Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en las Universidades Públicas Binacionales” arribaron a las siguientes conclusiones:

En cuanto al Objetivo General de esta investigación, el cual se centró en establecer la asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio de Universidades Públicas Binacionales, Universidad de La Guajira, en Colombia y la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela. Los resultados obtenidos demuestran que existe una asociación fuerte y positiva entre las dos (2) variables en estudio, representada en un nivel de asociación del 76,9% (p. 195).

El estudio considerado como trabajo previo ha permitido delinear aspectos inherentes a la realización del presente trabajo de investigación.

Asimismo, Santos (2011), en su tesis “Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al cliente en la empresa PRAXAIR S.A.C.” arribo a las siguientes conclusiones:

Los Objetivos de la presente investigación han sido alcanzados y la hipótesis propuesta ha sido confirmada; ello significa que la aplicación de programas y políticas de Gestión de recursos humanos redundarán en beneficio de la calidad del servicio al cliente en la empresa (p. 101).

Por su parte, Hernández (2009), en su estudio de investigación “Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos” arribo a las siguientes conclusiones:

En las tiendas evaluadas, la Calidad de Servicio referida a la atención al público es considerada de regular a mala, aunque no puede considerarse inexistente la práctica del Servicio por parte de los empleados de ventas, no es una fortaleza ni ventaja competitiva. Por el contrario, los resultados reflejaron áreas críticas; una, en la atención al cliente señalando apatía, falta de cortesía, desconocimiento de la mercancía y precios; y otra, en el proceso de venta (retrasos en las cajas registradoras); generando ambas molestia e insatisfacción en los compradores.

En consecuencia y en general, el enfoque de Calidad del Servicio, debe ser asequible, manejable y aceptado por los empleados de cualquier empresa. Por lo tanto, la Calidad debe concentrarse inicialmente en la transformación de la organización como un todo, desde la gerencia, a los accionistas, proveedores y empleados. También es necesario que los sistemas a implantar en las Empresas deben estructurarse congruentemente con los propósitos trazados en función del recurso humano requerido, contratado y utilizado para atender al público (p. 469).

Diversos instrumentos permiten a las empresas mantenerse cerca de sus clientes, lo importante es planificar, programar y realizar seguimientos constantemente al mercado, para fortalecer y mejorar el Programa de Calidad existente.

Las herramientas para el desarrollo de un Recurso Humano competente para el Servicio, incluye; cultura organizacional para y por el cliente, formación y entrenamiento para potenciar y fortalecer habilidades y destrezas necesarias para ofrecer un servicio con calidad, entre otras. Para finalizar, es recomendable crear un Programa de Entrenamiento para el personal, que debe estar orientado en tres sentidos: acorde a los objetivos organizacionales y del recurso humano, en función de las necesidades determinadas por la evaluación clientelar, y basado en parámetros de Calidad de Servicio.

El programa de adiestramiento debe ser formulado como un sistema total, donde se derivan y toman en consideración las expectativas de los clientes para determinar las políticas de servicio en las cuales deben formarse los empleados, pero también deben detectarse las necesidades de entrenamiento del personal para fortalecer sus habilidades, destrezas en atención al público considerando sus competencias previas, y respetando sus aptitudes para la Calidad del Servicio.

A su vez, Escobar (2017), en su tesis “Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en la dirección de logística de la dirección regional de salud - hvca, 2017” Desarrollada la investigación arribaron a las siguientes conclusiones:

Primera conclusión: Existe una correlación significativa y positiva entre la calidad de servicios y la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017. Por lo tanto, una eficiente integración de personal, mejora positivamente la calidad de servicio al público.

Segunda conclusión: Existe una correlación significativa y positiva entre la calidad de servicios y la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017. Por lo tanto, una eficiente organización del personal, mejora positivamente la calidad del servicio al público.

Tercera conclusión: Existe una correlación significativa y positiva entre la Administración de los recursos humanos y la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017. Por lo tanto, una eficiente Administración de los recursos humanos, mejora positivamente la calidad del servicio al público.

Cuarta conclusión: Una eficiente Administración de los recursos humanos, mejora positivamente la calidad del servicio al público. Por lo tanto, si mejoramos la administración de los recursos humanos, mejoramos la calidad del servicio al público (p. 123).

Igualmente, Quispe (2014), en su tesis “Administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán 2014” arribo a las siguientes conclusiones:

Mejorar la administración de recursos humanos con un enfoque estratégico, con el propósito fundamental de optimizar las contribuciones del personal a la entidad; de manera que éstos sean responsables del cumplimiento de sus funciones, su accionar ético y su rol social; pues de ello depende el éxito e imagen de la entidad. Esto se debe a que calidad es un proceso constante de mejora en las personas, productos y procesos de la entidad, para cubrir y sobrepasar las necesidades y expectativas del público; siendo los trabajadores el factor relevante en la atención a los ciudadanos.

La entidad debe establecer y basarse en una política general y procesos técnicos sobre administración de recursos humanos; orientados fundamentalmente a la selección de personal, planes de capacitación y de compensaciones para que los servidores se sientan satisfechos y hagan un buen trabajo: como también asesorar la única fortaleza que posee y así de esa maneja pueda atraer personal idóneo y calificado para los puestos requeridos, así podrá brindar un servicio de calidad al público o ciudadano visitante.

Se debe establecer un programa de mejora continua respecto a la calidad de los servicios; para reforzar los puntos débiles en cuanto a la adopción de una política estratégica de administración de recursos humanos, trabajar más adheridos a los documentos e instrumentos de gestión, respetar los plazos, procesos administrativos y elaborar planes de capacitación; ello contribuirá a mejorar la calidad del servicio al público (p. 75).

En este escenario, Najul J. (2014), en su artículo “El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio” arribo a las siguientes conclusiones:

De todo lo expresado anteriormente se desprende lo siguiente: Si las empresas no satisfacen las necesidades y deseos del público tendrá una existencia muy corta. Los principales esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, por su relevancia como impulsor de todas las actividades de la organización. De nada sirve que el producto o que el servicio sea de buena calidad, a precios competitivos y se presente en condiciones ideales, si no existen compradores del servicio, los clientes tienen un gran poder, son más exigentes en la calidad del servicio y la atención que le brinden.

Muchas organizaciones le atribuyen mayor importancia al área administrativa, cómo deben administrar los recursos económicos, capital humano y materiales, pero dejan inadvertido el servicio al cliente y cada día se preocupan en crecer, pero no dan importancia a la competencia que desarrollan ni a incrementar su cartera de clientes prestándoles un buen servicio y excelente atención.

La atención al cliente es una actividad de trascendencia para el éxito de cualquier organización en el escenario del mundo actual. Es una de las palancas fundamentales para agregar valor a los servicios de la empresa.

Por este motivo, la calidad del sistema de atención al cliente, es un componente decisivo en la eficiencia de toda organización. El atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de una empresa en el largo plazo, es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben.

Para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que podemos llamar la calidad del servicio al cliente, orientada por una atención adecuada por parte de los integrantes de la organización, es decir un capital humano altamente capacitado.

Por consiguiente, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes (“conoce a tu cliente”), en asuntos relacionados con sus necesidades, atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad de servicio y mantener el capital humano, motivado y con la intención de realizar carrera dentro de la organización, permitiendo una gestión de recursos humanos moderna, concentrada en su gente y lo más importante en su clientela (p. 34).



Las investigaciones precitadas han contribuido a la materialización del presente estudio, puesto que han permitido delinear las pautas inherentes al nivel de relación existente en la gestión de recursos humanos sobre la calidad del servicio del centro recreacional pultumarca de la municipalidad distrital de los Baños del Inca.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

El presente trabajo de investigación se sustenta en las siguientes teorías:

#### **1.3.1. Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef**

Max-Neef (1998) propone una comprensión de la estructura y dinámica del «sistema económico» desde el enfoque de la atención a las necesidades humanas básicas, incluidas en el ambiente social y ecológico, la estructura institucional, lo económico, político y cultural; que le da sentido y desarrollo a la interacción de los seres humanos, la sociedad, la naturaleza y la historia.

En cuyo contexto, un Desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional. El desafío consiste en que políticos, planificadores, promotores y, sobre todo, los actores del desarrollo sean capaces de manejar el enfoque de las necesidades humanas, para orientar sus acciones y aspiraciones. El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos. El mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar la calidad de vida de las personas, la cual dependerá de las posibilidades que tengan éstas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. (Max-Neef, 1998, p. 41).

El ser humano satisface carencias variadas y recíprocas, las cuales requieren ser entendidas como una estructura, en la que las necesidades se agotan con la satisfacción. Las necesidades pueden disgregarse en función a diversos procedimientos y las ciencias sociales brindan una compleja y vasta literatura.

Max-Neef (1998) refiere que:

Las necesidades humanas pueden categorizarse en existenciales y axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte, las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad. De la clasificación propuesta se desprende que, por ejemplo, alimentación y abrigo no deben

considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo, la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de entendimiento. Las estructuras sanadoras, la previsión y los protocolos de salud, en general, son satisfactores de la necesidad de protección (p. 41).

La correlación asociativa entre necesidades específicas y satisfactores es reducida. Un satisfactor puede favorecer paralelamente a la satisfacción de diferentes necesidades o, al revés, una necesidad puede demandar de diferentes satisfactores para ser satisfecha. Ni siquiera estas relaciones son fijas. Pueden variar según tiempo, lugar y circunstancias.

Valga un ejemplo como ilustración. Cuando una madre le da el pecho a su bebé, a través de ese acto, contribuye a que la criatura reciba satisfacción simultánea para sus necesidades de subsistencia, protección, afecto e identidad. La situación es obviamente distinta si el bebé es alimentado de manera más mecánica. Habiendo diferenciado los conceptos de necesidad y de satisfactor, es posible formular dos postulados adicionales. Primero: Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Segundo: Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades (Max-Neef, 1998, p. 42).

En tal sentido bajo esta perspectiva la aptitud y actitud para satisfacer una necesidad constituye una fuerza motivadora que da lugar a una respuesta conductual de los usuarios del centro recreacional Pulltumarka.

### **1.3.2. Teoría de la Administración de Recursos Humanos de Chiavenato**

Según Chiavenato (2007), Para poder operar las organizaciones, aglutinan recursos materiales, financieros, humanos, de mercadotecnia y administrativos, cada uno administrado por una especialidad de la administración. Sin embargo, la administración de los recursos humanos depende de algunos factores complejos. Entre éstos resalta el estilo de administración que la organización desee adoptar: puede ser basado en la teoría X o basado en la teoría Y. Otra manera de analizar los estilos administrativos reside en el análisis de los sistemas de administración: un *continuum* que va desde el sistema 1 (autoritario y rígido) hasta el sistema 4 (participativo y grupal). De aquí se deduce el carácter multivariado de la ARH, pero sobre todo su carácter situacional. Además la ARH es una responsabilidad de línea (de cada jefatura) y una función de *staff*. En realidad, la ARH puede visualizarse como un sistema cuyo proceso involucra cinco subsistemas interdependientes: el de integración, el de organización, el de retención, el de desarrollo y, por último, el de auditoría de los recursos humanos. Las políticas de recursos humanos, por lo general se basan en

cómo cuidar cada uno de estos cinco subsistemas. Sin embargo, en función de sus objetivos y de su influencia dentro de las distintas áreas de la organización, las dificultades con las que se encuentra la ARH son enormes.

### **1.3.3. Teoría del liderazgo Personal e Interpersonal de Fischman**

Para Fischman (2006):

Las características del liderazgo personal e interpersonal constituyen un aspecto muy importante en la eficacia gerencial, reconoce que el ser humano y sus dimensiones biológicas, psíquicas, sociales, culturales y espirituales forman una unidad que interrelaciona con su medio ambiente. Este ser humano desde su nacimiento experimenta una serie de influencias ambientales que moldean su personalidad y condicionan su propio comportamiento social. Cuando el ser humano llega a las organizaciones lleva consigo una personalidad y comportamiento definido, la que inmediatamente entra en contacto con la de los otros miembros de la organización, estos encuentros pueden producir atracciones, rechazos o indiferencias que influyen en el clima organizacional.

Esta transformación y crecimiento individual se realiza desde la parte interna hacia el exterior continuando un recorrido en espiral que se vincula con el liderazgo personal que el recurso humano pueda alcanzar, en tanto la persona toma el derrotero trabajando su “autoestima, creatividad, visión, equilibrio y la capacidad de aprender” Fischman, (2006), luego se obtiene el liderazgo interpersonal en el que el ser humano aprende a gestionar a los demás y a alcanzarles autoridad, a realizar tareas en equipo y servir a sus integrantes.

En cuanto al liderazgo personal refiere que la profundidad del camino en espiral es la autoestima, considerada como la base del liderazgo, es ser conscientes de los actos, es conocerse a sí mismo, es la identificación de la meta personal, de las fortalezas y debilidades. Refiriéndose puntualmente a la autoestima, Fischman cita a Branden y expone que ésta tiene dos ejes: el competente y seguro y el valorarse y respetarse a sí mismo. En presencia de una baja autoestima, la conducta perjudica a los demás observándose celos profesionales, inseguridad para comunicar ideas, excesivo deseo de mostrar símbolos de status y hablar permanentemente de sus logros, así como la notable incapacidad de innovar y producir cambios dentro de la organización. Las personas que tiene baja autoestima se sienten poco valoradas, poco respetadas y poco competentes e impide avanzar en las metas personales y organizacionales. (Fischman, 2006)

En la actualidad las gerencias modernas plantean entregar más potestad, confianza y responsabilidad a los subordinados. La eficacia y la eficiencia se basan

en gestores capaces de trabajar en equipo y poder dirigir a las personas que lo conforman, de poder fomentar un ambiente donde exista un clima laboral que promueva la cooperación y el desarrollo individual.

Si el gestor encargado de manejar o dirigir un grupo de trabajadores presenta baja autoestima perjudicará, involuntariamente, todo esfuerzo por alcanzar este tipo de clima laboral. Por lo tanto, trabajar la autoestima involucra el conocerse así mismo, identificar y reconocer nuestras virtudes y defectos, potenciando las primeras y controlando las segundas en interacción constante con las personas que nos rodean.

La autoestima es valorarse y aceptarse tal como uno es, lo que significa que la persona está preparada para plantearse una visión y apuntar a dónde quiere llegar. Cuando la persona tiene claro su propósito personal tiene que unir su visión, objetivos y valores para dirigir una organización.

Fischman, (et.al., 2006) afirma que:

Para lograr una visión personal, es necesario conocerse a sí mismo; es decir, entender el presente, saber lo que realmente tiene valor, tomar conciencia de las fortalezas y debilidades y finalmente se traza una visión de lo que se valora y realmente se desea alcanzar. La visión personal debe posteriormente alinearse con la visión empresarial, se deben buscar puntos de unión entre los dos, los valores y los objetivos comunes que sean lo suficientemente atractivos para justificar los cambios y estrategias planeadas para alcanzar los propósitos individuales o institucionales.

Para llegar hacia el liderazgo se presentan dificultades y obstáculos (internos y externos) que uno tiene que lograr vencer a través de la creatividad, lo cual requiere arriesgarse, provocar un cambio o transformar el modo de hacer las cosas.

Csikszentmihalyi (1998) postula que:

La creatividad es un tipo de actividad mental, una intuición que tiene lugar dentro de la mente de algunas personas, lo que permite cambiar un campo ya existente en uno nuevo, que tiene que contar con un consentimiento y evaluación social para ser considerada útil. Para ser creativos los líderes deben desarrollar una actitud que les permita tomar riesgos y romper todos aquellos esquemas de lo habitual convirtiéndose en entes generadores de ideas en pro de los individuos y de la organización.

Bajo este enfoque, el personal del centro recreacional debe utilizar la creatividad para vencer sus dificultades y obstáculos tanto internos como externos y

así mejorar sus actitudes y aptitudes en beneficio de los usuarios del servicio prestado.

#### **1.3.4. Teoría de las expectativas de Vroom**

Marrugo & Pérez (2012) afirman que:

La teoría de las expectativas desarrollada por Vroom define expectativa como la espera de un resultado, o creencia de que una conducta particular será el causante de un resultado particular. En esta teoría se define el valor como la satisfacción anticipada que una persona tiene hacia un estímulo particular del entorno, es decir que un estímulo tiene un valor positivo cuando la persona prefiere conseguirlo a no conseguirlo. A partir de la teoría de Vroom, antes mencionada se entiende que un objeto puede tener: Valor Intrínseco: resulta cuando el efecto positivo del mismo se deriva de la realización de una actividad, con el fin de obtenerlo, como en el caso de los hobbies o actividades de ocio. De dificultad: Sucede cuando el objeto requiere de mucho esfuerzo para conseguirse, el sencillo hecho de conseguirlo generará satisfacción en quien realiza la acción y valor en sí mismo. Instrumental: Cuando actúa como una meta a corto plazo para obtener un objetivo mayor a largo plazo. Extrínseco: Cuando su importancia radica en generar el placer de recibir consecuencias tangibles como el dinero, sobre todo cuando el dinero funciona como un "instrumento" para obtener los resultados deseados.

La teoría de las expectativas establece que los usuarios pueden satisfacer sus necesidades de acuerdo con las cualidades del producto o servicio ofrecido, después de haberlo utilizado. Una vez que se origina dicha adquisición y se emplea el producto o servicio, el usuario coteja las expectativas con la percepción del servicio recibido, determinando la calidad del servicio, si la percepción se ajusta a las expectativas se hablará de un servicio de calidad, caso contrario se habrá calificado como de no calidad.

La teoría de las expectativas reconoce que no existe un principio universal para explicar lo que motiva a los individuos con las cosas que valoran como positivas. Además, la teoría de las expectativas destacan los comportamientos esperados, ¿saben los empleados lo que se espera de ellos y como serán evaluados? Por último, la teoría tiene que ver con las percepciones. La realidad es irrelevante. Las propias percepciones de los individuos sobre el desempeño, las recompensas y los resultados de los objetivos, no los resultados mismos, determinarán su motivación (nivel de esfuerzos)" (Marrugo & Pérez (2012)

La teoría de las expectativas acentúa los estímulos, por los cuales, los administrativos del centro recreacional necesitan implementar respecto a que las recompensas que brinden se circunscriban a las aspiraciones de los trabajadores

para que ofrezcan un servicio de calidad a los usuarios y que éstos, obviamente, se sientan satisfechos, considerando que el interés del usuario es su satisfacción plena.

### **1.3.5. Teoría del control de la calidad de Ishikawa.**

Ishikawa, (1986): “Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón”.

De acuerdo con Ishikawa (1986):

El control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico”. Expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc.” Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

El cliente es lo más importante.

Hay que prevenir, no corregir.

Reducir costos y desperdicios en general.

Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.

Participación e involucramiento de todos los miembros.

Hay que trabajar en equipo.

Medir resultados.

Dar reconocimientos.

Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.

Instituir programas de capacitación.

Crear conciencia de la necesidad.

El control de la calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manipular, facturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Para alcanzar esta meta es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados.

Ishikawa (1986) refiere que:

Hacemos control de calidad cuando producimos artículos que satisfagan los requisitos de los consumidores. No se trata sólo de cumplir una serie de normas o especificaciones. Esto sencillamente no basta. Los consumidores no siempre estarán satisfechos con un producto que cumpla las normas. Debemos recordar que las exigencias de los consumidores varían de un año a otro. Se debe hacer hincapié en la orientación hacia los consumidores. Se requiere que los requisitos del consumidor sean de primordial importancia. Se debe tener en cuenta a los consumidores al momento de diseñar un producto. Se debe prever los requisitos y las necesidades de los consumidores. El consumidor es el rey. Es él quien tiene el derecho de escoger los productos. En términos amplios, calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de las personas, incluyendo los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos. Calidad en todas las manifestaciones (<https://jrvargas.files.wordpress.com>)

En este ámbito, el centro recreacional necesita esforzarse siempre para ofrecer un servicio de calidad, empleando el control de calidad como base, haciendo control integral de costos, precios y utilidades y control de la cantidad.

#### **1.4. Marco conceptual**

##### **1.4.1. Gestión de Recursos Humanos**

Koontz (2007) manifiesta que “administración es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que los individuos, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados” (p. 4).

Hitt (2006) manifiesta que “administración es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas en un entorno organizacional (p. 8).

Chiavenato (2007) manifiesta que:

Los recursos humanos se refieren a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones (p. 1).

Munch (2007) manifiesta que:

Es el conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal que integra una empresa (p. 153).

John F. Mee (1958) citado en (Chiavenato, 2009) manifiesta que:

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño (p. 9).

Robbins (2010) manifiesta que:

Tarea que tiene que ver con conseguir el número correcto de personas adecuadas en el lugar apropiado y en el momento oportuno (p. 205).

## **1.4.2. Dimensiones de la gestión de recursos humanos**

### **Clima laboral**

Para Chiavenato (2009), hablar de clima laboral es hacer referencia a clima organizacional, el cual es definido como “el ambiente interno existente entre los miembros de la organización”. De esta manera, el clima laboral refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, por tanto, se describe como la cualidad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de una empresa.

Con base al precitado autor, un clima organizacional es alto y favorable en situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral; por el contrario es bajo y desfavorable, en situaciones que provocan la frustración de esas necesidades. En general, el clima laboral se caracteriza por ofrecer enriquecimiento, participación en decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y con la organización.

### **Perspectiva de desarrollo profesional**

El desarrollo profesional es definido por Chiavenato (2004), como “la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo en su cargo”.

En este sentido, tiene objetivos a mediano plazo, por cuanto busca proporcionar al personal aquellos conocimientos que trascienden lo exigible en el cargo actual, preparándolo para que asuma funciones más complejas, siendo así las empresas especializadas en desarrollo del personal, encargadas de impartirlo.

Por tanto, las personas deben sentir que dentro de la organización existen condiciones que les permitirán progresar, que las oportunidades estén a su alcance y que sólo necesitan esfuerzo y dedicación. En resumen, hablar de desarrollo



profesional es hacer mención a las oportunidades de crecimiento, esto es, una educación y carrera que ofrezcan condiciones para el desarrollo profesional.

### **Condiciones de trabajo**

Para Donnelly e Ivancevich (2006), las condiciones de trabajo representan el conjunto de elementos mutuamente relacionados que actúan armónicamente para facilitar la administración de la seguridad y la salud en el trabajo. Incluye la política, organización, planificación y aplicación, evaluación y acción en pro de mejoras.

Al respecto, Robbins y Coulter (2004), manifiestan “los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo”.

Es decir, el personal prefiere entornos seguros y cómodos, instalaciones limpias, modernas, con equipos y herramientas adecuadas, todo lo cual trata sobre las condiciones de trabajo.

### **Reconocimiento**

Según Chiavenato (2009), “Las personas esperan que se les reconozca y recompense su desempeño”.

Esto sirve de refuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen; por ende, la gestión del talento humano se preocupa por otorgar salarios, prestaciones e incentivos que reflejen el reconocimiento por un buen trabajo.

Desde el enfoque de Robbins y Coulter (2004), sobre la estimulación, “las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades, les ofrezca tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño”; debido a que estas características hacen que el trabajo provea un estímulo intelectual.

En general, el reconocimiento brindado por las organizaciones al personal, según los investigadores de la motivación, crean condiciones indispensables que permiten dirigir a los empleados al logro de altos niveles de rendimiento, por consiguiente en la medida que las recompensas son adecuadas y equitativas los logros del individuo tenderá a ser satisfactorios.

#### **1.4.3. Calidad de servicio.**

De acuerdo con Duque (2005), la calidad del servicio:

Es la gestión de una relación mutua entre usuario y entidad con la finalidad de satisfacer expectativas o necesidades, dicho proceso se basa en la relación y

retroalimentación entre personas en todas las etapas del proceso de servicio, el principal objetivo es mejorar la experiencia del usuario respecto a los servicios que brinda la empresa o entidad.

Según la norma ISO 9000, es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo, variando su orientación y ampliando sus objetivos hasta su estado actual. En este sentido es posible identificar cuatro etapas en la evolución de la calidad: calidad mediante inspección, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total Garvin (1988).

Con la gestión de la calidad total, el concepto de calidad amplía sus objetivos extendiéndose a toda la empresa e involucrando a todo el personal liderado por la alta dirección. La calidad ya no se considera como una característica de los bienes y/o servicios ni responsabilidad única del departamento de producción, sino que abarca a todos sus departamentos, es decir, la calidad engloba a toda la organización alcanzando el nivel de estrategia corporativa. Esto es, la calidad implica no solo a los productos sino a toda la organización, que incluye a la alta dirección cuyo papel de líder activo en la motivación de las personas y consecución de los objetivos es de vital importancia.

Según Ferrell (2012), los servicios son productos intangibles que consisten en actos o acciones dirigidos hacia las personas o sus posesiones (p. 12).

Según Kotler (2001), el servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podría estar enlazada o no a la de un bien físico (p.59)

Según Tomas (1995), es la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menos adecuación menos calidad (p.3).

Según Romero (s.f.) calidad de servicio es aquel que hace referencia al conjunto de actuaciones de una institución que permiten satisfacer a un cliente (p. 4)

#### **1.4.4. Dimensiones de la calidad de servicio.**

##### **Fiabilidad y seguridad**

Capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera confiable y precisa, transmitiendo credibilidad y conocimientos hacia el usuario.

##### **Capacidad de respuesta**

Disposición y voluntad para dar respuesta a las necesidades de los usuarios, brindando un servicio en tiempo oportuno.

##### **Empatía**

Quiere decir ponerse en la situación del usuario, en su lugar para saber cómo se siente; de tal manera que se brinde un servicio personalizado.

##### **Tangibilidad**

Implica que las instalaciones físicas, equipo, vestuario, instrumentos de comunicación en la organización deben ser los más adecuados y usados de manera óptima.

#### **1.5. Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio prestado por los trabajadores del centro recreacional Pultamarca de la municipalidad de los Baños del Inca?

#### **1.6. Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación se justifica en la medida que el centro recreacional Pultamarca de la municipalidad de los Baños del Inca tome en cuenta mejore su gestión de recursos humanos, lo que permitirá una mejora continua en la calidad del servicio, además que como maestrantes nos permitirá plasmar de manera práctica lo aprendido en la maestría de gestión pública.

#### **1.7. Hipótesis**

##### **Hipótesis de investigación**

La gestión de recursos humanos se relaciona positiva y significativamente

con la calidad del servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca, Cajamarca.

### **Hipótesis estadísticas**

H0:  $\rho = 0$ : No existe relación positiva y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

H1:  $\rho \neq 0$ : Existe relación positiva y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

Dónde:

$\rho$  = Rho (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio del Centro Recreacional Pulltamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca, Cajamarca.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel de la calidad del servicio que existe en el Centro Recreacional Pulltamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

Identificar el proceso de gestión de recursos humanos del Centro Recreacional Pulltamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

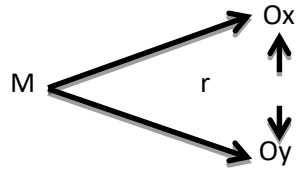
Comparar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio del Centro Recreacional Pulltamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio el diseño de investigación es de tipo descriptivo correlacional, tal como se detalla a continuación:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Variable 1

Oy: Variable 2

r: Relación entre variables

## 2.2. Variables

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Variable 2: Calidad de servicio

### 2.2.1. Operacionalización de variables

Variabes	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Instrumento
<b>Gestión de recursos humanos</b>	Clima laboral	Comunicación Conflicto Estructura definida	Alto  Medio  Bajo	Observación  Test
	Perspectiva de desarrollo profesional	Capacitación Ascensos Realización personal		
	Condiciones de trabajo	Seguridad en las instalaciones Equipo de protección personal Higiene		
	Reconocimiento	Recompensas adecuadas Incentivos económicos Actividades sociales internas		

Fuente: Cuadro elaborado por los investigadores

Variables	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Instrumento
<b>Calidad de servicio</b>	Fiabilidad y seguridad	Servicio seguro Servicio confiable	Alto	Observación Test
	Capacidad de respuesta	Atención rápida Atención segura Reacción oportuna	Medio	
	Empatía	Escucha activa Atención personalizada	Bajo	
	Tangibilidad	Instalaciones consistentes Instalaciones y quipos útiles Mantenimiento de instalaciones y equipos		

Fuente: Cuadro elaborado por los investigadores

### 2.3. Población y muestra

La población y muestra está constituida por todos los trabajadores del centro recreacional Pultamarca, siendo en total 18, tal como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 1**  
**Población y muestra**

Trabajadores	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	12	67	6	33	18	100

Fuente: CAP de la municipalidad de baños del inca

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se ha utilizado las siguientes técnicas:

##### **Técnica de fichaje**

Orientada a recopilar información teórica que ha permitido encaminar científicamente el trabajo de investigación, en cuyo contexto se empleó

##### **Observación**

La percepción del objeto de investigación se realizó cumpliendo rasgos de objetividad, validez y confiabilidad con la finalidad de obtener información relevante

sobre la calidad del servicio y la gestión de recursos humanos del centro recreacional pultumarca.

## **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

### **Fichas bibliográficas**

En estas fichas se registraron los datos suficientes de los libros consultados.

### **Fichas textuales**

Estas fichas se utilizaron para realizar la transcripción del párrafo de un libro necesario para el óptimo desarrollo de la investigación.

### **Fichas de comentario**

En estas fichas se anotaron ciertos comentarios de la información recopilada y que el investigador los considera necesarios.

### **Cuestionario**

Instrumento de recopilación de datos a partir de un conjunto de preguntas preparado cuidadosamente sobre los hechos de la investigación para su contestación por la muestra del estudio emprendido.

### **Test**

Instrumento que permitió la comprobación de los objetivos trazados en la investigación y la comprobación de la hipótesis formulada a través del tratamiento de los resultados.

## **2.5. Validez y confiabilidad**

### **2.5.1. Validez**

El instrumento ha sido validado por tres expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio y conocedores en temas y/o trabajos de investigación científica, los mismos que han emitido un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.



### 2.5.2. Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se determinó a través del Alfa de Cronbach

**Estadístico de confiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

### 2.6. Métodos de análisis de datos.

La información se organizó en tablas y figuras. Para el efecto del análisis e interpretación de los resultados se hizo uso de la estadística descriptiva utilizando los programas EXCEL y SPSS.

Se aplicó el instrumento de recolección de información (test). A partir de su aplicación se recogió valiosa información que se organizó estadísticamente para una mejor interpretación y análisis por parte del investigador.

#### Estadísticas descriptivas

Distribución de frecuencias: Tablas y figuras

#### Medidas de tendencia central: Media aritmética

##### Media aritmética: $(\bar{X})$

Esta medida se utilizó para obtener el puntaje promedio de la muestra de estudio.

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i}{n}$$

Donde:

$\bar{X}$  = Media aritmética

$\Sigma$  = Sumatoria

$X_i$  = Valores individuales de variable n

= Muestra

#### Medidas de dispersión: Desviación estándar

Esta medida indicó el grado en que los datos numéricos tienden a extenderse

alrededor del valor promedio:

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i(X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Donde:

- S = Desviación Estándar
- $\Sigma$  = Sumatoria
- Fi = Frecuencia de las puntuaciones Xi
- Xi = Valor individual de la variable
- $\bar{X}$  = Media Aritmética
- n = Muestra

### **Coefficiente de variabilidad (CV)**

Esta medida sirvió para determinar la homogeneidad del grupo de estudio

$$CV = \frac{S}{\bar{X}} (100)$$

### **Análisis paramétrico**

Coefficiente de correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = Relación de dependencia que existe entre las dos variables de estudio

r > 0 → Positiva: Directamente proporcional, es decir cuando el valor de una variable aumenta, la otra también aumenta y si el valor disminuye en una en la otra también disminuye

$r < 0$  → Negativa: Dependencia inversa, es decir si el valor de una variable aumenta, el de la otra disminuye

### Interpretación clásica del coeficiente de correlación

Coeficiente r	Grado de asociación
0,0 ± 0,2	No significativa
± 0,2 ± 0,4	Baja
± 0,4 ± 0,7	Significativa
± 0,7 ± 0,9	Bastante significativa
± 0,9 ± 1,0	Muy significativa

El análisis estadístico se elaboró en Excel y SPSS.

## 2.7. Aspectos éticos

La investigación debe tener valor, es decir, aportar con mejoras al bienestar o al conocimiento de la información de la población, el valor social o científico es un requisito ético porque una investigación valiosa utiliza responsablemente los recursos disponibles y evita la explotación de los probados. No debe exponerse a los seres humanos a riesgos o daños potenciales a menos que se espere un resultado valioso. Al evaluar si un protocolo de investigación científica es ético es necesario ocuparse antes que nada de si tiene un valor social.

La validez científica es un principio ético en sí, ya que una investigación mal diseñada, con resultados poco confiables científicamente, no es ética. La metodología debe ser válida, o sea, debe tener un objetivo científico claro que se pueda probar y los investigadores deben ser personas calificadas y con experiencia para llevar a cabo correctamente esta labor. Sin validez científica el estudio no genera conocimiento, no produce beneficio alguno y no justifica que se arriesgue o se dañe a las personas.

Responsabilidad individual del investigador. Cada investigador es responsable individualmente de la práctica investigadora en la que participa sea ajustada a la legalidad y a los principios éticos que rigen la investigación científica con sujetos humanos. Cada investigador tiene la responsabilidad de asegurar el bienestar de los sujetos participantes en las actividades de investigación.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1 Descripción de los resultados

En este apartado se muestran los productos logrados a partir del cuestionario aplicado al grupo de población. Se realizó a través de tablas, según baremo y también mediante figuras estadísticas.

#### Objetivo específico 1

#### Identificación de la gestión de recursos humanos

Tabla 2

#### *Clima Laboral*

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	1	5,6	
Medio	2	11,1	$\bar{X} = 10,72$
Bajo	15	83,3	S = 2,63
TOTAL	18	100%	CV = 24,53%

**FUENTE:** Cuestionario estructurado y aplicado a la población de estudio  
**FECHA :** Junio del 2018

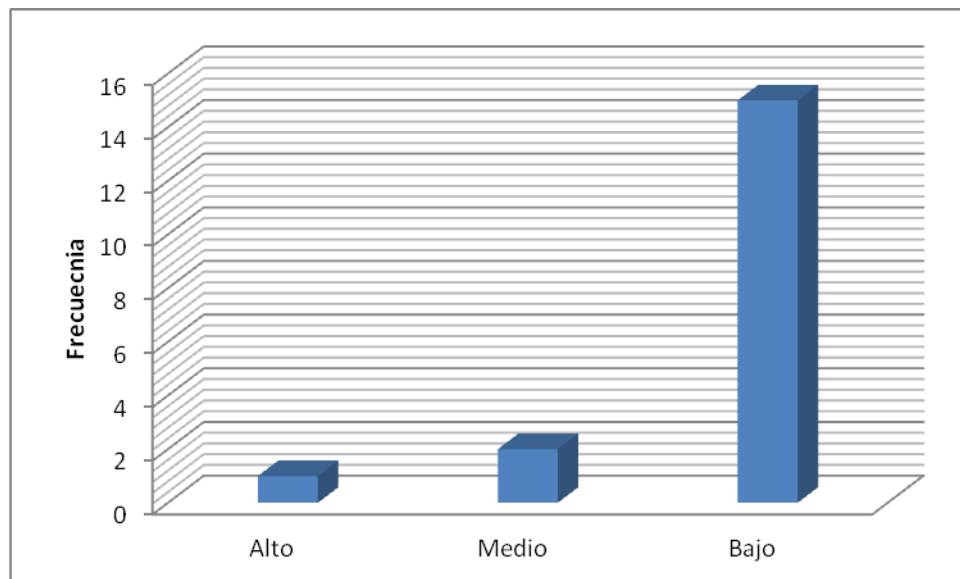


Figura 1: Clima Laboral

## Interpretación

Los resultados obtenidos para valorar el nivel de clima laboral evidencian que, 15 de los integrantes de la muestra de estudio, es decir, el 83,3% manifiestan un nivel bajo; mientras que 2 de ellos, es decir, el 11,1%, un nivel medio y un 5,6%, un nivel alto.

Asimismo se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 10,72 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 2,63 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el grupo de estudio en cuanto a clima laboral es heterogéneo con un coeficiente de variabilidad del 24,53%.

**Tabla 3**

### ***Perspectiva de desarrollo profesional***

<b>Nivel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Estadígrafos</b>
Alto	2	11,1	
Medio	2	11,1	$\bar{X} = 11,39$
Bajo	14	77,8	$S = 3,246$
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>CV = 28,50 %</b>

**FUENTE:** Cuestionario estructurado y aplicado a la población de estudio  
**FECHA :** Junio del 2018

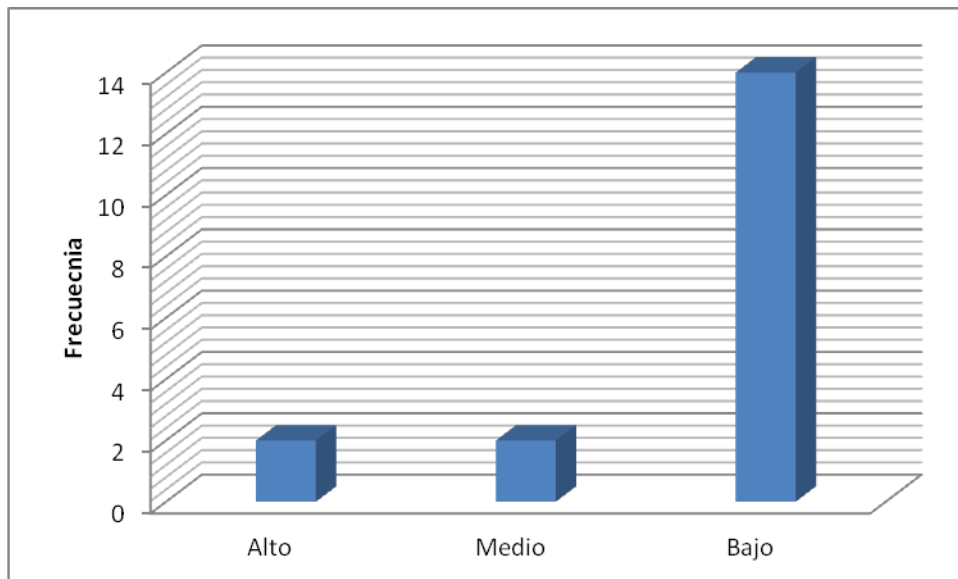


Figura 2: Perspectiva de desarrollo profesional

### Interpretación

Los resultados obtenidos para valorar el nivel de perspectiva de desarrollo profesional evidencian que, 14 integrantes de la muestra de estudio, es decir, el 77,8% se expresan en la observancia de un nivel bajo; mientras que, el 11,1%, en un nivel medio y un 11,1%, en un nivel alto.

Asimismo se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,39 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,246 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el grupo de estudio en cuanto a la perspectiva de desarrollo profesional muestra un coeficiente de variabilidad del 28,50%.



**Tabla 4**

**Condiciones de trabajo**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	2	11,1	$\bar{X} = 11,06$ $S = 3,077$
Medio	1	5,6	
Bajo	15	83,3	
TOTAL	100	100%	CV = 27,82%

**FUENTE:** Cuestionario estructurado y aplicado a la población de estudio  
**FECHA :** Junio del 2018

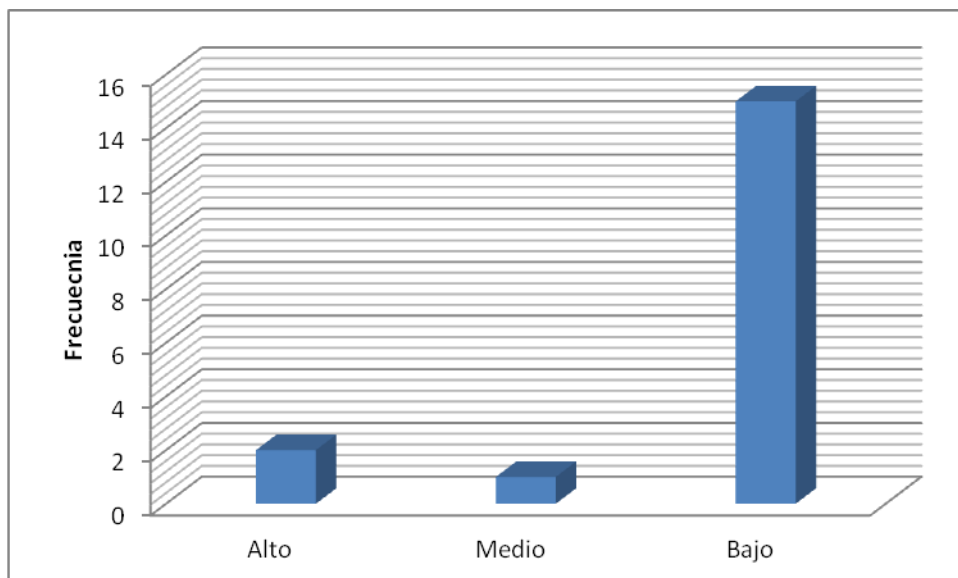


Figura 3: Condiciones de trabajo

**Interpretación**

Los resultados obtenidos para valorar el nivel de condiciones de trabajo evidencian que, 15 integrantes de la muestra de estudio, es decir, el 83,3% se expresan en un nivel bajo; mientras que el 5,6% en un nivel medio y el 11,1% en un nivel alto.

Asimismo se observa que según datos estadísticos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,06 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,077 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el grupo de estudio en cuanto a las condiciones de trabajo muestra un coeficiente de variabilidad del 27,82%.

**Tabla 5**

**Reconocimiento**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	1	5,6	$\bar{X} = 10,56$ $S = 2,706$ $CV = 24,55\%$
Medio	1	5,6	
Bajo	16	88,8	
TOTAL	18	100%	

**FUENTE:** Cuestionario estructurado y aplicado a la población de estudio  
**FECHA :** Junio del 2018

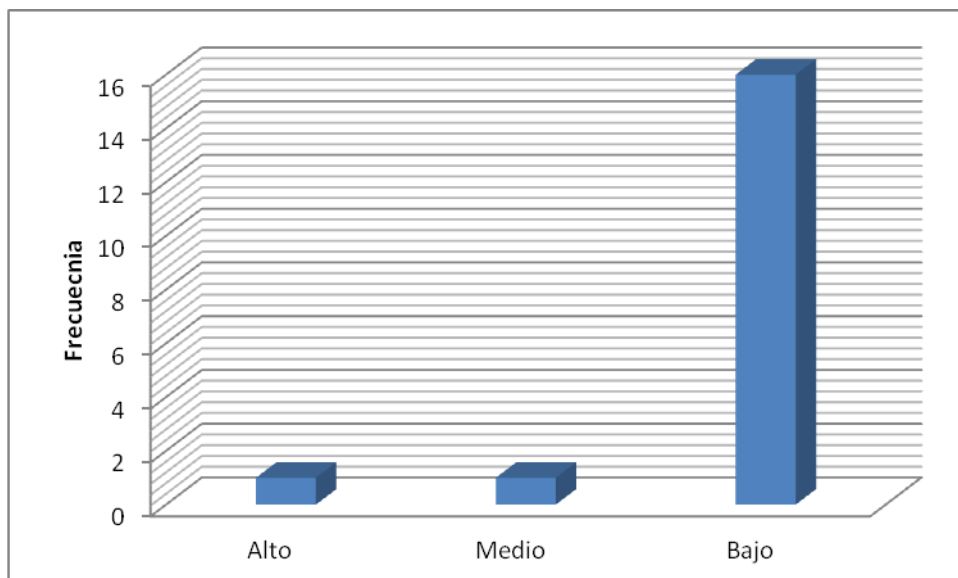


Figura 4: Reconocimiento

## Interpretación

Los resultados obtenidos para valorar el nivel de reconocimiento evidencian que, 16 integrantes de la muestra de estudio, es decir, el 88,9% se manifiestan por un nivel bajo; mientras que el 5,6% un nivel medio y el 5,6% un nivel alto.

Asimismo se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 10,56 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 2,706 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el grupo de estudio en cuanto al reconocimiento muestra un coeficiente de variabilidad del 24,55%.

## Objetivo específico 2

### Determinación del nivel de la calidad del servicio

Tabla 6

#### *Fiabilidad y seguridad*

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	1	5,6	
Medio	3	16,7	$\bar{X} = 11$
Bajo	14	77,7	$S = 2,701$
TOTAL	18	100%	$CV = 24,55\%$

**FUENTE:** Cuestionario estructurado y aplicado a la población de estudio  
**FECHA :** Junio del 2018

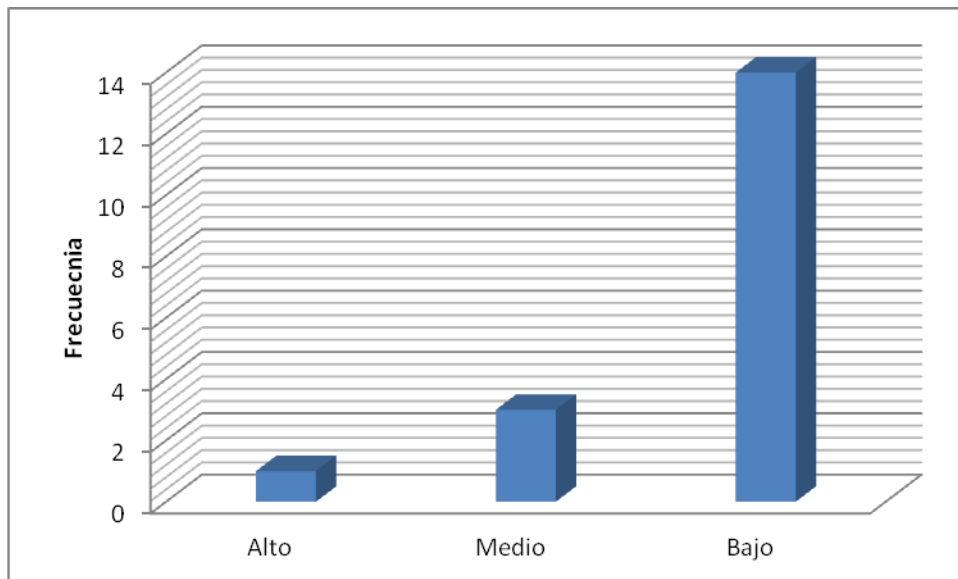


Figura 5: Fiabilidad y Seguridad

### Interpretación

Los resultados obtenidos para valorar el nivel de fiabilidad y seguridad evidencian que, 14 integrantes de la muestra de estudio, es decir, el 77,7% observan un nivel bajo; mientras que el 16,7% un nivel medio y el 5,6% un nivel alto.

Asimismo se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 2,701 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el grupo de estudio en cuanto a fiabilidad y seguridad observa un coeficiente de variabilidad del 24,55%.

**Tabla 7**

**Capacidad de respuesta**

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	1	5,6	
Medio	3	16,7	$\bar{X} = 11,11$
Bajo	14	77,7	S = 3,046
TOTAL	18	100%	CV = 27,42%

**FUENTE:** Cuestionario estructurado y aplicado a la población de estudio  
**FECHA :** Junio del 2018

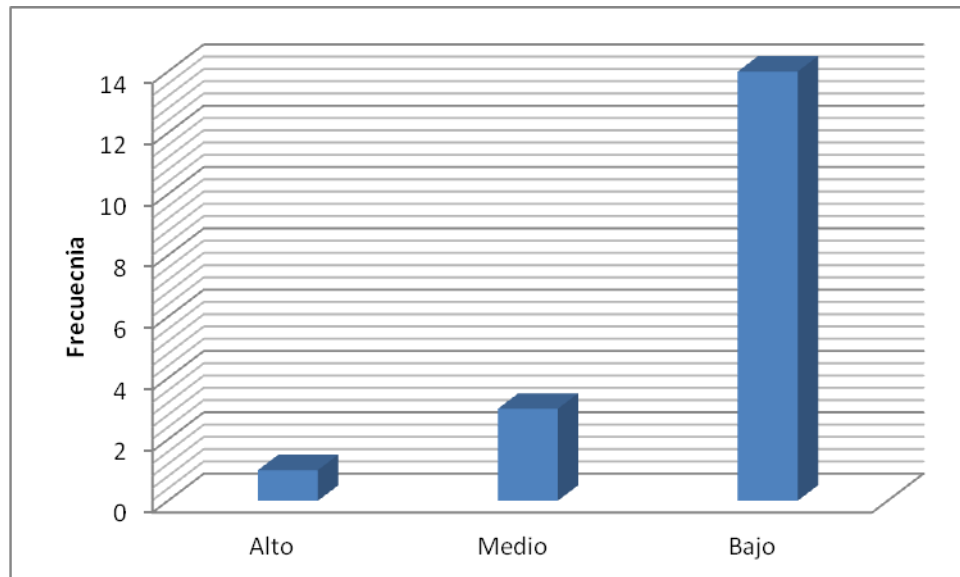


Figura 6: Capacidad de respuesta

**Interpretación**

Los resultados obtenidos para valorar el nivel del capacidad de respuesta evidencian que, el 77,7% de la muestra de estudio se manifiestan porque existe un nivel bajo; mientras que el 16,7% un nivel medio y el 5,6% un nivel alto.

Asimismo se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,11 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,046 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el grupo de estudio en cuanto a la capacidad de respuesta es heterogéneo con un coeficiente de variabilidad del 27,42%.

**Tabla 8**

***Empatía***

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	2	11,1	$\bar{X} = 11,17$ $S = 3,382$ $CV = 27,42\%$
Medio	1	5,6	
Bajo	15	83,3	
TOTAL	18	100%	

**FUENTE:** Cuestionario estructurado y aplicado a la población de estudio  
**FECHA :** Junio del 2018

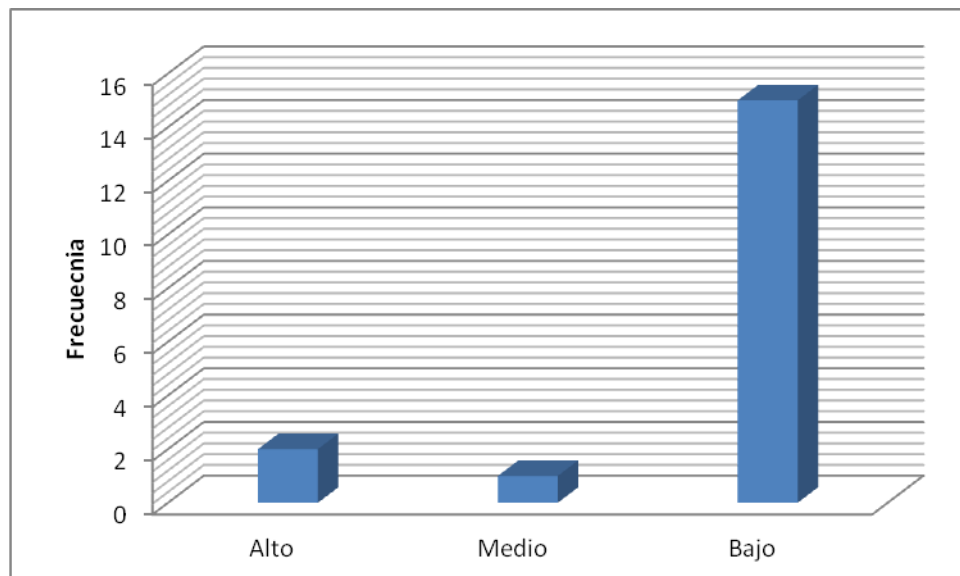


Figura 7: Empatía

## Interpretación

Los resultados obtenidos para valorar el nivel de empatía evidencian que el 83,3% se expresan que manifiesta un nivel bajo; mientras que el 5,6% un nivel medio y el 11,1% un nivel alto.

Asimismo se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,17 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,382 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el grupo de estudio en cuanto a la empatía es heterogéneo con un coeficiente de variabilidad del 27,42%.

**Tabla 9**

### ***Tangibilidad***

<b>Nivel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Estadígrafos</b>
Alto	1	5,6	
Medio	3	16,7	$\bar{X} = 11$
Bajo	14	77,7	$S = 2,701$
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>CV = 24,55%</b>

**FUENTE:** Cuestionario estructurado y aplicado a la población de estudio  
**FECHA :** Junio del 2018

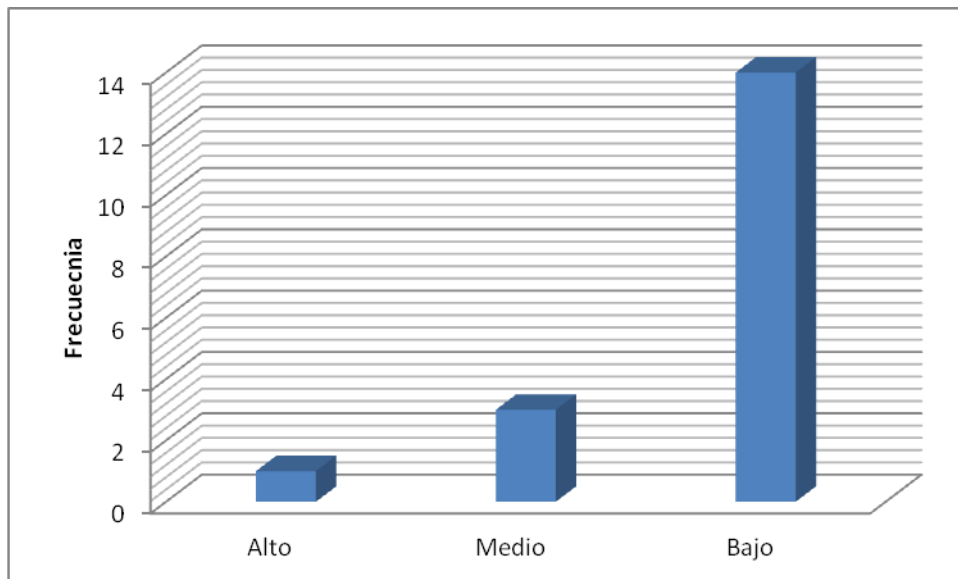


Figura 8: Tangibilidad

### Interpretación

Los resultados obtenidos para valorar el nivel de tangibilidad evidencian que el 77,7% de la muestra representativa se manifiestan por un nivel bajo; mientras que, el 16,7%, un nivel medio y el 5,6%, un nivel alto.

Asimismo se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 2,701 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el grupo de estudio en cuanto a tangibilidad es heterogéneo con un coeficiente de variabilidad del 24,55%.



### Objetivo específico 3.

Comparar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio

**TABLA 10**  
**COMPARACIÓN DE RESULTADOS**

Niveles	Clima laboral		Perspectiva de desarrollo profesional				Condiciones de trabajo		Reconocimiento		Fiabilidad y seguridad		Capacidad de respuesta		Empatía		Tangibilidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Alto	1	5.56	2	11.11	2	11.11	1	5.56	1	5.56	1	5.56	2	11.11	1	5.56	1
Medio	2	11.11	2	11.11	1	5.56	1	5.56	3	16.67	3	16.67	1	5.56	3	16.67	3	16.67
Bajo	15	83.33	14	77.78	15	83.33	16	88.88	14	77.77	14	77.77	15	83.33	14	77.77	14	77.77
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

FUENTE: Test aplicado a la población de estudio  
FECHA: Junio 2018

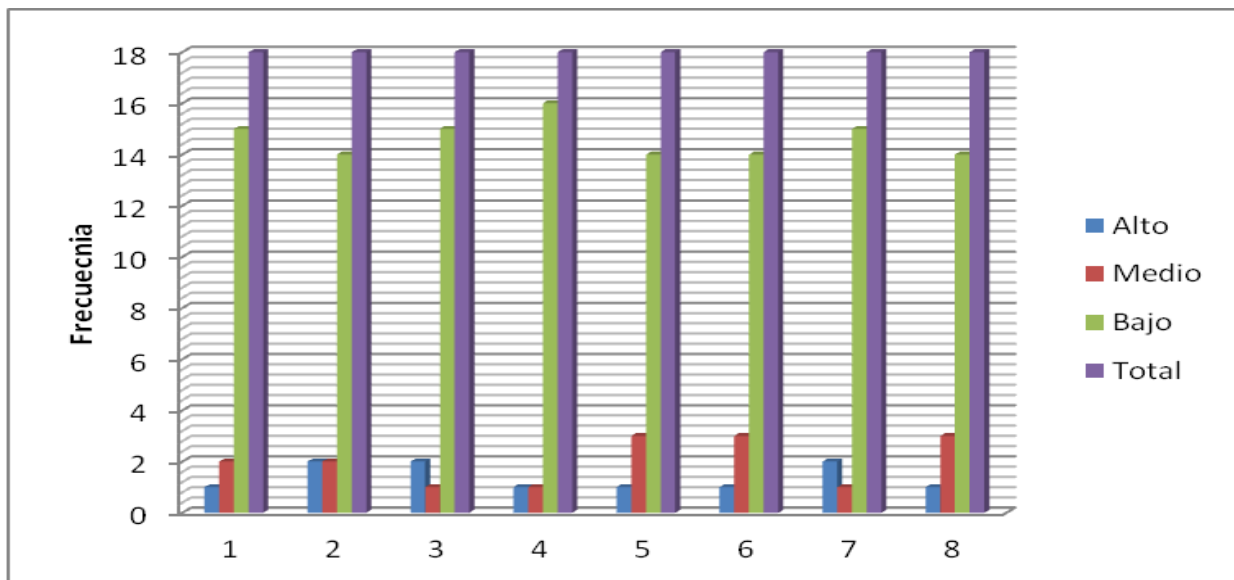


Figura 9: Comparación de resultados

## **Análisis e interpretación**

De los resultados obtenidos, presentados en la tabla comparativa se puede señalar, que el grupo de estudio requiere mejorar la gestión de recursos humanos vinculados con el clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y reconocimiento.

Asimismo es necesario que el grupo de estudio, por su parte, mejore la calidad del servicio en lo relacionado con los aspectos de: fiabilidad y seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

En consecuencia, de acuerdo a los resultados obtenidos y mostrados en la tabla 11, se puede afirmar que la hipótesis que se ha planteado se logró confirmar, tal como a continuación se detalla: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN**

#### **4.1. Discusión de los resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación y a la comparación realizada con la problemática, los estudios previos y las teorías relacionadas al tema; se pueden determinar los siguientes resultados:

##### **Objetivo específico 1.**

###### **Identificación del proceso de gestión de recursos humanos**

Al valorar cada una de las dimensiones que se han considerado se puede afirmar que son muchos los factores que deben de ser implementados y otros deben ser mejorados, toda vez que los elementos vinculados al proceso de gestión de recursos humanos requieren diseñarse y aplicarse de una manera adecuada; el clima laboral es uno de ellos; no se desarrolla como debe ser; ya que hay marcados porcentajes de integrantes del grupo de estudio, es decir, el 83,3% lo perciben en un nivel bajo. Del mismo modo, el 77,8% se pronuncia en el sentido de que existe un nivel bajo en la perspectiva de desarrollo profesional. En lo que concierne a condiciones de trabajo, el 83,3% se manifiestan en términos de que se desarrolla en un nivel bajo. Asimismo, el 88,8% se expresan en un nivel bajo respecto al reconocimiento y de acuerdo con los resultados obtenidos por Santos (2011), en su tesis "Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al cliente en la empresa PRAXAIR S.A.C.", el mismo que arribo a la siguiente conclusión:

La aplicación de programas y políticas de Gestión de recursos humanos redundarán en beneficio de la calidad del servicio al cliente en la empresa.

##### **Objetivo específico 2.**

###### **Determinación del nivel de la calidad del servicio**

En el análisis se ha observado que se requiere, asimismo, mejorar la calidad del servicio, en el entendido de que al valorar los resultados de cada una de las dimensiones se ha revelado que en cuanto se refiere a fiabilidad y seguridad, el 77,7% se expresan que existe en un nivel bajo. En esta misma línea, el 77,7% se expresa en que, la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores es de un nivel bajo. Es más, en lo que concierne a empatía, el 83,3% lo observan en un nivel

bajo. En este devenir, en lo que respecta a la tangibilidad, el 83,3% lo evidencian en un nivel bajo y de acuerdo a los resultados obtenidos por Hernández (2009), en su estudio de investigación “Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos” arribo a la siguiente conclusión:

La calidad de servicio refleja áreas críticas; una en la atención al cliente señalando apatía, falta de cortesía, desconocimiento de la mercancía y precios; y otra, en el proceso de venta (retrasos en las cajas registradoras); generando ambas molestia e insatisfacción en los compradores.

### **Objetivo específico 3.**

#### **Comparación del nivel de relación existente entre la gestión de recursos humanos sobre la calidad del servicio**

De los resultados obtenidos se evidenció que el grupo de estudio necesita mejorar el proceso de la gestión de recursos humanos con respecto a los elementos vinculados con el clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y reconocimiento.

En tal sentido, al comparar los resultados se mostró que los trabajadores del centro recreacional pultumarca de la municipalidad de los Baños del Inca requieren de una mejora en los procesos relacionados con el clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y reconocimiento, fundamentado en los aportes de la teoría del desarrollo a escala humana de Max - Neef, teoría de la administración de recursos humanos de Chiavenato y la teoría del liderazgo personal e interpersonal de Fischman.

También se evidenció que el grupo de estudio requiere conocer y mejorar la calidad del servicio brindado por la organización, sobre todo en los elementos relacionados con: fiabilidad y seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Por consiguiente, al comparar los resultados se determinó que los trabajadores del centro recreacional pultumarca de la municipalidad de los Baños del Inca requieren de un conocimiento más amplio y de una mejora en la calidad del servicio con respecto a los elementos relacionados con: fiabilidad y seguridad,

capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad; fundamentado en los aportes de la teoría de las expectativas de Vroom y teoría del control de la calidad de Ishikawa.

#### **4.2. Prueba de hipótesis**

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

Ho:  $\rho = 0$  (no existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

H1:  $\rho \neq 0$  (existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca.

Dónde:

$\rho$  = Rho (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si p valor (Sig. (Bilateral)) Es mayor al nivel de significación 0,05; entonces se acepta la hipótesis nula.

Decisión:

Como p valor (Sig. (Bilateral)) Es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula.

Conclusión:

A un nivel de significación del 5%, existen suficientes evidencias para concluir que la variable gestión de recursos humanos está correlacionada (asociada) con la variable calidad del servicio.

### 4.3. Coeficiente de correlación de Pearson

**TABLA 11**  
**Correlación entre las variables**

Variables		Gestión de recursos humanos	Calidad del servicio
Gestión de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	0,960
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	0,960	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	100	100

El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,960 lo que significa que entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio existe un grado de relación bastante significativo.

## **CONCLUSIONES**



## **Conclusiones**

El grado de desarrollo de la gestión de recursos humanos de los trabajadores del centro recreacional pultumarca de la municipalidad de los Baños del Inca tiene un nivel bajo, que requiere ser optimizado para mejorar la calidad del servicio prestado. Para lo cual se debe mejorar los aspectos relacionados a: el clima laboral, la perspectiva de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo y el reconocimiento. La mejora en la implementación y el desarrollo de estos factores permitirán tener un mayor nivel de gestión en los recursos humanos y por ende mejorar la calidad del servicio prestado.

La calidad de servicio brindado por los trabajadores del centro recreacional pultumarca de la municipalidad de los Baños del Inca es deficiente y por tanto, necesita ser fortalecida en diferentes aspectos, tales como: la fiabilidad y seguridad, la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad, por lo que se debe tomar la debida importancia y mejorarlos para poder ofrecer un mejor servicio.

La gestión de recursos humanos tiene incidencia en la calidad del servicio del centro recreacional pultumarca de la municipalidad de los Baños del Inca, que al ser inadecuada repercute en contra del centro recreacional y de los usuarios.

## **RECOMENDACIONES**

## **Recomendaciones**

Se recomienda que el presente trabajo de investigación debe ser considerado en la gestión del centro recreacional pultumarca de la municipalidad de los Baños del Inca; para mejorar la calidad del servicio que ofrece a los usuarios.

Se sugiere a los trabajadores del centro recreacional pultumarca de la municipalidad de los Baños del Inca que mejoren el clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y reconocimiento para generar una mejora en la calidad del servicio.

Se plantea que los trabajadores del centro recreacional pultumarca de la municipalidad de los Baños del Inca en el ejercicio de sus funciones deben propiciar el mejoramiento de la fiabilidad y seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad en la procura de lograr la calidad del servicio prestado a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Csikzentmihalyi (1998) Creatividad. El influir y la psicología del descubrimiento y la inversión RED revista de educación a distancia Paidós, Barcelona España.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (Octava Edición ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.
- Escobar E. (2017) tesis "Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en la dirección de logística de la dirección regional de salud - hvca, 2017" Moquegua, Perú.
- Ferrell O.C. y Hartline Michael D. (2012) Estrategia de Marketing 5ta edición CENGAGE Learning México.
- Fischman, David. 1958. El Líder Transformador. Empresa Editora El comercio," Perú
- Hernández J. (2009) "Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos" Maracaibo, Venezuela.
- Ishikawa, Kauro(1986) Que es el control total de calidad. Norma, Bogotá.
- Kammerer y Rojas (2011) estudio "Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en las Universidades Públicas Binacionales" Venezuela.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2007). Elementos de Administración: un enfoque internacional. México: McGraw-Hill.
- Kotler, Keller (2001) Dirección de Marketing 14 Edición editorial Pearson. México.
- Marrugo & Pérez (2012) trabajo "Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero CEMPRENDE" Cartagena Colombia.
- Max-Neef (1998) Desarrollo a escala humana. Conceptos aplicaciones y algunas reflexiones. Montevideo Uruguay.
- Michael, A. Hitt (2006) Administración. Pearson. México.
- Najul J. (2014) artículo "El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio" Valencia Venezuela.
- Quispe D. (2014) tesis "Administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán 2014" Huamachuco Perú.
- Robbins Culter (2010) Administración décima edición Ed. Pearson.- México.

Santos (2011) tesis "Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al cliente en la empresa PRAXAIR S.A.C." Trujillo Perú.

Tomas Álvarez García (1995) La Calidad del servicio para la conquista del cliente Salamanca, España.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### TEST DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO

Apellidos y nombres: .....

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de gestión de recursos humanos y la calidad del servicio prestado por los trabajadores del centro recreacional pultumarca que conforman el grupo de estudio. Se deberá marcar con un aspa y con total sinceridad la alternativa que usted crea que es la que más se ajusta a la realidad en su centro de labores:

SIEMPRE: (3)

A VECES: (2)

NUNCA: (1)

1. Interactúa favorablemente con sus compañeros de trabajo en el centro recreacional.

( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca

2. Los conflictos que existen entre los trabajadores del centro recreacional con qué frecuencia se dan.

( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca

3. Realiza tareas extras con esfuerzo, iniciativa, entusiasmo y dedicación para obtener un mejor resultado en el centro recreacional.

( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca

4. Se realizan ascensos en su centro de labores.

( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca



5. Se realizan capacitaciones a los trabajadores del centro recreacional para mejorar sus conocimientos, habilidades y comportamiento organizacional.

- Siempre
- A veces
- Nunca

6. Las instalaciones (edificaciones) cuentan con la seguridad idónea (buena construcción, señalizaciones adecuadas, zonas seguras, etc.) para realizar un trabajo con tranquilidad.

- Siempre
- A veces
- Nunca

7. En la realización de sus actividades laborales, utilizan equipos de protección personal (EPP).

- Siempre
- A veces
- Nunca

8. Considera usted que las instalaciones y los equipos de protección personal, cuentan con la higiene adecuada para la realización de sus actividades laborales y la atención a los usuarios.

- Siempre
- A veces
- Nunca

9. Cree usted que la remuneración que percibe por su labor desempeñada es la adecuada.

- Siempre
- A veces
- Nunca

10. Cuando usted tiene un logro dentro del centro recreacional, recibe algún incentivo económico.

- Siempre
- A veces
- Nunca

11. Cree usted que el servicio que brinda el centro recreacional cuenta con el nivel de seguridad adecuado para sus usuarios.

- Siempre
- A veces
- Nunca

12. Existen usuarios que son habituales en el uso del servicio que brinda el centro recreacional.

- Siempre
- A veces
- Nunca

13. Considera que la atención que se brinda a los usuarios del servicio es rápida.

- Siempre
- A veces
- Nunca

14. En general, en el centro recreacional se presentan quejas sobre la calidad del servicio por parte de los usuarios.

- Siempre
- A veces
- Nunca

15. Frente a situaciones de riesgo de vida del usuario, se ha procedido a destiempo.

- Siempre
- A veces
- Nunca

16. Los usuarios del servicio del centro recreacional buscan comunicarse con usted.

- Siempre
- A veces
- Nunca

17. Usted cree que el servicio que brinda el centro recreacional es personalizado.

- Siempre
- A veces
- Nunca

18. Usted cree que las instalaciones están preparadas para cualquier tipo de desastre.

- Siempre
- A veces
- Nunca

19. La mayoría de las instalaciones y equipos son usados diariamente.

- Siempre
- A veces
- Nunca

20. El mantenimiento de las instalaciones y equipos se realiza de forma permanente.

- Siempre
- A veces
- Nunca

## ANEXO 2

### FICHA TÉCNICA

#### **1. Denominación**

TEST DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO

#### **2. Autor**

BR. FRANCISCO OSWALD CHILON GARAY

BR. JAIME LUIS VARGAS ALDAVE

#### **3. Objetivo**

Valorar el nivel de gestión de recursos humanos y la calidad de servicio brindada por los trabajadores del centro recreacional pultamarca de la municipalidad de Baños del Inca.

#### **4. Usuarios**

Se obtuvo información de los trabajadores del centro recreacional pultamarca de la municipalidad de Baños de Inca.

#### **5. Características y modo de aplicación.**

- 1º El presente instrumento (Test) está estructurado en base a 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones: clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimiento, fiabilidad y seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.
- 2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada integrante de la población y muestra, bajo responsabilidad de los investigadores, se procuró recoger información objetiva.
- 3º Su aplicación tuvo como duración de 40 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lápiz y un borrador.

## 6. Estructura

Variables		Ítems
V <sub>1</sub> : Gestión de Recursos Humanos	V <sub>2</sub> : Calidad de Servicio	
Dimensiones		
Clima laboral	Fiabilidad y seguridad	I <sub>1</sub> – I <sub>3</sub> ; I <sub>11</sub> -I <sub>12</sub>
Perspectiva de desarrollo profesional	Capacidad de respuesta	I <sub>4</sub> – I <sub>5</sub> ; I <sub>13</sub> -I <sub>14</sub>
Condiciones de trabajo	Empatía	I <sub>6</sub> – I <sub>8</sub> ; I <sub>15</sub> -I <sub>17</sub>
Reconocimiento	Tangibilidad	I <sub>9</sub> -I <sub>10</sub> ; I <sub>18</sub> -I <sub>20</sub>

Fuente: Cuadro elaborado por los investigadores

## 7. Baremo.

**TABLA 12**  
**BAREMO GENERAL**

NIVEL	RANGO
ALTO	41 – 60
MEDIO	21 – 40
BAJO	1 – 20

Fuente: Tabla diseñada por los investigadores

**TABLA 13**  
**BAREMO ESPECÍFICO**

<b>Nivel</b>	<b>Literal</b>	<b>Rango</b>
Alto	Siempre	16 – 20
Medio	A veces	11 – 15
Bajo	Nunca	00 – 10

Fuente: Tabla diseñada por los investigadores

### **8. Confiabilidad**

Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach

**Tabla 14**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

Fuente: Tabla diseñada por los investigadores

### **9. Validación**

El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos

**ANEXO 3**

**TABLA 15**

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2
1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1
1	2	2	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Fuente: Tabla diseñada por los investigadores

**TABLA 16**  
**VARIANZA DE LOS ÍTEMS**

	N	Varianza
Item1	20	0.82894737
Item2	20	0.64210526
Item3	20	0.8
Item4	20	0.66052632
Item5	20	0.76578947
Item6	20	0.82894737
Item7	20	0.8
Item8	20	0.56842105
Item9	20	0.82894737
Item10	20	0.69473684
Item11	20	0.56842105
Item12	20	0.72368421
Item13	20	0.76578947
Item14	20	0.8
Item15	20	0.66052632
Item16	20	0.8
Item17	20	0.67368421
Item18	20	0.72368421
Item19	20	0.66052632
Item20	20	0.67368421
		11.5368421
suma	20	178.431579

Fuente: Tabla elaborada por los investigadores

**TABLA 17**  
**ALFA DE CRONBACH**

<p>Fórmula : <math>\alpha = (K/K - 1) ( 1 - \Sigma Vi/VT)</math></p> <p><math>\alpha</math> = Alfa de Cronbach  K = N° de ítems  Vi = Varianza de cada ítem  VT = Varianza del total  <math>\alpha = (20/20-1)(1-11.5368/178.4316)</math>  <math>\alpha = (20/20-1) ( 1-0.0647)</math>  <math>\alpha = (1.0526) (0.9353)</math>  <math>\alpha = 0.960</math></p>
--

Fuente: Tabla elaborada por los investigadores



## Anexo 4

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(JUICIO DE EXPERTOS)

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ROMERO PERALTA ALVARO RAFAEL

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Documento de identidad: 16408536

1.4. Centro de labores:

Universidad de Lambayeque

Universidad de Chiclayo

Colegio Nacional de “San José” de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO RECREACIONAL PULTUMARCA DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA.

1.7. Autores del instrumento: Br. FRANCISCO OSWALD CHILON GARAY

Br. JAIME LUIS VARGAS ALDAVE

En este contexto ha sido considerado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por los investigadores

## 1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI N° 16408536

## JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: LISBOA ZUMARÁN JUSTINA GUILLERMINA
- 1.2. Grado académico: Doctor
- 1.3. Documento de identidad: 16431477
- 1.4. Centro de labores:  
Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. Título de la Investigación: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO RECREACIONAL PULTUMARCA DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA.
- 1.7. Autores del instrumento: Br. FRANCISCO OSWALD CHILON GARAY  
Br. JAIME LUIS VARGAS ALDAVE

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MB : Muy Bueno (4)
- B : Bueno (3)
- R : Regular (2)
- D : Deficiente (1)

## 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por los investigadores

### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

## JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ERLY GICELA CHOPITEA BALAREZO

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Documento de identidad:40055868

1.4. Centro de labores:

Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO RECREACIONAL PULTUMARCA DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA.

1.7. Autores del instrumento: Br. FRANCISCO OSWALD CHILON GARAY

Br. JAIME LUIS VARGAS ALDAVE

En este contexto ha sido considerada como experta en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

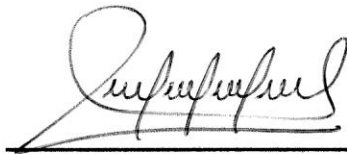
Fuente: Cuadro adaptado por los investigadores



#### 4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



---

Dra. ERLY GICELA CHOPITEA BALAREZO

DNI N° 40055868

## Autorización de Publicación

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 90 de 93
---	--	---

Yo, **Francisco Oswald Chilón Garay** identificado con DNI N°26685972, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca,”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



FIRMA

DNI: N°26685972

FECHA: 31 de Julio del 2018



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 91 de 93

Yo, **Jaime Luis Vargas Aldave** identificado con DNI N°41937140, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca, Cajamarca”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



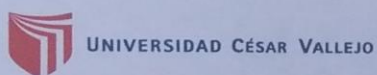
FIRMA

FIRMA

DNI: N°41937140

FECHA: 31 de Julio del 2018

## Acta de Originalidad de Tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Orlando Alarcón Díaz, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante Francisco Oswald Chilón Garay y Jaime Luis Vargas Aldave Juan Aranda Salazar, titulada: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO RECREACIONAL PULTUMARCA DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA** constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Cajamarca, junio 24 del 2018



.....  
Dr. Orlando Alarcón Díaz  
DNI: 16427321



**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## Reporte de Turnitin

### GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**22%**

INDICE DE SIMILITUD

**21%**

FUENTES DE INTERNET

**2%**

PUBLICACIONES

**4%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>thgestionth.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.scielo.org.ve</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.scielo.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>myslide.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>u.jimdo.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>