



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores  
de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cerna Cerna, Joseph Emanuel (ORCID: 0000-0002-6440-1589)

**ASESOR:**

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Con mucho amor y cariño le dedico a mi familia, todo mi esfuerzo y trabajo puesto en la realización de esta tesis.

**Joseph**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la vida y guiar mis pasos día a día. A mi familia por ser la fuente de inspiración para seguir creciendo profesionalmente. A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos, en especial al Mg. Roberto Carlos Flores Fiestas.

**El autor.**

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Nivel de gestión de recursos humanos	22
Tabla 2	Nivel de las dimensiones de la gestión de recursos humanos	23
Tabla 3	Nivel de calidad del servicio	24
Tabla 4	Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio.	25
Tabla 5	Prueba de ajuste de normalidad	26
Tabla 6	Nivel de relación entre la capacidad de respuesta y la gestión de recursos humanos	27
Tabla 7	Nivel de relación entre empatía y la gestión de recursos humanos	28
Tabla 8	Nivel de relación entre fiabilidad y la gestión de recursos humanos	29
Tabla 9	Nivel de relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio	30

## Índice de gráficos y figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021	21

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Se trabajó con un total de 80 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, fue de tipo de investigación básico de enfoque de investigación cuantitativo, de diseño no experimental. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario; su validación se realizó a criterio de juicio de experto y se obtuvieron como confiabilidad, para el instrumento que evalúa la Gestión de recursos humanos  $\alpha_{\text{Crombach}} = 0,846$  de calificación muy buena, mientras que el resultado de calidad de servicio fue  $\alpha_{\text{Crombach}} = 0,969$ .

Los resultados muestran que la correlación de Rho Spearman es  $r = 0.429$  (existiendo una relación positiva y de grado bajo) la cual muestra que la Gestión de recursos humanos se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz. Por otro lado, se halló un nivel de significancia  $p = 0.005$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), concluyendo que existe relación muy significativa entre las variables; dando a lugar a aceptar la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gestión de recursos humano, calidad de servicio, selección, capacitación, satisfacción.

## Abstract

The present research work aimed to determine the relationship between Human Resource Management and quality of service of the workers of the Huaraz Local Educational Management Unit, 2021.

We worked with a total of 80 workers from the Huaraz Local Educational Management Unit, it was a type of basic research with a quantitative research approach, with a non-experimental design. To collect the information, a questionnaire was used; its validation was carried out at the discretion of expert judgment and reliability was obtained for the instrument that evaluates Human Resources Management  $\alpha_{\text{Crombach}}=0.846$  with a very good rating, while the result of quality of service was  $\alpha_{\text{Crombach}}=0.969$ .

The results show that the Rho Spearman correlation is  $r= 0.429$  (there is a positive and low degree relationship) which shows that Human Resources Management is significantly related to the quality of service of the Management Unit workers. Local Educational Huaraz. On the other hand, a level of significance  $p = 0.005$  was found, this being less than 5% ( $p < 0.05$ ), concluding that there is a very significant relationship between the variables; leading to accept the alternative hypothesis.

**Keywords:** Human resource management, service quality, selection, training, satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

Ya hace algunas décadas atrás, la labor ofrecida por el área de gestión de recursos humanos se ha visto preponderada, ya que se le consideró como el punto de partida que orienta al personal al logro de los objetivos de la organización; responsable desde velar por el cumplimiento de un proceso adecuado en selección de los empleados, competentes e idóneos por puesto, hasta el establecimiento de las políticas, normas, evaluaciones, capacitaciones, reconocimientos, sanciones y otros. Cualquier empresa es más competitiva y exigente a una determinada edad, caracterizada por cambio rápido y continuo. Para estar en la cima de la competencia del mercado, es importante para crear estándares cuantificables o técnicas de gestión aceptables. Sin embargo, no es posible ofrecer asistencia de calidad sin la participación de la gestión del recurso humano. (Ismail, Abdelrahman, y Majid, 2018) Además de ello, mejora la eficiencia de la organización, involucrando a cada persona de cada nivel con sus objetivos. Esto incluye recordar a cada persona de la organización y darse cuenta de que cada operación, pequeña o grande que sea, es importante para lograr la calidad (Pham, 2020). Los recursos humanos y la gestión de la calidad se han identificado como una filosofía de gestión esencial que sustenta el esfuerzo organizacional para satisfacer a los clientes (Yu, Chávez, Feng, Wong, y Fynes, 2020).

El Departamento de Recursos Humanos también tiene un papel importante en la contratación, selección, evaluación y desarrollo de sistemas de recompensa para institucionalizar una orientación basada en la calidad. Intensificar los esfuerzos para incrementar la competitividad de la empresa es una necesidad hoy en día y debe lograrse a través de un enfoque en términos de calidad y recursos humanos. (Izvercian, Radu, Ivascu y Ardelean, 2014).

La mayoría de las instituciones que han implementado el sistema de calidad no han obtenido los resultados esperados, incluso en mejorar la calidad del producto o servicio. Este hecho se explica, en particular, por el enfoque formal de los recursos

que no tienen en cuenta su especificidad, y por un desarrollo insuficiente del personal, lo que no permite controlarlos de forma eficaz. En este sentido, es necesario repensar los enfoques y estrategias para la gestión de recursos humanos enfocados al cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la institución. (Mozhaeva, 2019).

Ante la baja calidad del servicio en la industria de seguros de Nigeria, se requirió de la intervención de la gestión de recursos humanos para mejorar su servicio basado en la eficacia, la eficiencia, la relación con el cliente y prácticas éticas, a través capacitaciones, talleres y trabajos motivacionales para con sus empleados. (Shola, Adnan y Saad, 2017).

La gestión eficaz y eficiente de los recursos humanos de una empresa es imposible sin una clara identificación del objeto de gestión. En este sentido, parece oportuno definir la naturaleza de los recursos humanos como dual, donde el personal es considerado, por un lado, como el recurso específico más importante que determina la competitividad de la empresa y, por otro lado, como un consumidor del mecanismo de recompensa (salarios y beneficios, promoción, programas de capacitación, la importancia del trabajo, etc.) ofrecidos a los empleados por un trabajo de calidad. (Montoya y Boyero, 2016).

Una clave para una gestión de recursos humanos exitosa es maximizar el retorno de la inversión mediante el logro de un mayor rendimiento mientras se controlan los costos. Con este fin, el campo de la gestión de recursos humanos estratégica ha dedicado un gran esfuerzo a comprender si y qué tipos de prácticas de gestión de recursos humanos conducirán a una mayor productividad y rendimiento de las organizaciones. (Hong, Liao y Sturman, 2016).

Un deficiente servicio pudo tener como origen la falta de organización, planificación y distribución de recursos humanos, alta rotación, faltas de políticas de incentivos, capacitación deficiente y desequilibrios de habilidades; estos

desequilibrios organizacionales traen efectos negativos en su imagen y más directamente en el logro de los objetivos institucionales. (Thatte y Choi, 2015).

Como se puede entender, los problemas suscitados y que afectan el desenvolvimiento de las personas en sus centros de labores pueden tener muchas aristas, pero todas pueden ser controladas y solucionadas por la oficina de gestión del talento humano. Desde la génesis en los procesos de reclutamiento, con fichas de evaluación de cumplimiento de perfiles por puestos adecuados, con una capacitación importante pero sobre todo de un componente psicológico que afecta al trabajador respecto a su compromiso tiene que ver con los incentivos, que no se pueden reducir solo a dinero, sino también a actividades de recreación o implementar estrategias que fortalezcan el clima laboral y a su vez impacte en un servicio de calidad que el trabajador pueda brindar a sus usuarios.

Luego de establecer la realidad problemática, corresponde formular la pregunta de investigación: ¿Existe relación entre la gestión del recurso humano y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021?

La justificación es conveniente ya que se consideró la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios de manera eficiente y con calidad. La justificación es práctica debido a que sirvió para establecer estrategias de mejora en el recurso humano, que fue capaz de elevar su nivel de calidad de servicio hacia el usuario. Se justifica metodológicamente porque sus instrumentos son validados y conto con estadística de fiabilidad. La justificación es teórica dado que se fundamentó en aportes de autores que publicaron sus obras bajo un estricto control científico.

El objetivo general del estudio es determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021. Los objetivos específicos son: i) identificar el nivel de

gestión de recursos humanos, ii) identificar el nivel de calidad de servicio, iii) determinar la relación entre capacidad de respuesta y gestión del recurso humano, iv) determinar la relación entre empatía y gestión del recurso humano y vi) determinar la relación entre fiabilidad y gestión del recurso humano.

La hipótesis alterna  $H_1$ : Existe relación entre Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Habtoor, Zumrah, Nashief y Samad (2016) en su tesis descriptivo correlacional cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio concluyó que existe una relación significativa entre ellas de  $Rho = .850$   $p = .000$  en negocios hoteleros de Malasia.

Huaman (2021) llevó a cabo su estudio cuyo objetivo era determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, el estudio fue de tipo básico, no experimental, correlacional y estuvo conformada por 80 enfermeras como muestra; concluyendo que existe relación positiva entre las variables, con un nivel moderado  $Rho = .639$   $p = .000$ . El 57% considera en nivel regular la gestión del recurso humano, el 61% considera en nivel medio la calidad de servicio. De igual manera concluyó en todos sus resultados de correlación que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y gestión del recurso humano ( $Rho = .689$   $p = .000$ ); entre empatía y gestión del recurso humano ( $Rho = .546$   $p = .000$ ) y entre fiabilidad y gestión del recurso humano ( $Rho = .582$   $p = .000$ ).

Sanchez (2020) en su tesis correlacional tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio con una muestra de 153 personas determinó que existe una relación positiva y significativa  $Rho = .509$   $p = .041$ . El setenta por ciento considera la gestión del recurso humano en un nivel bajo, el sesenta y ocho por ciento ubica también en el mismo nivel la calidad de servicio. Existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y gestión del recurso humano ( $Rho = .498$   $p = .040$ ). Existe una relación significativa entre empatía y gestión del recurso humano ( $Rho = .394$   $p = .032$ ). Existe una relación significativa entre fiabilidad y gestión del recurso humano ( $Rho = .468$   $p = .039$ ).

Garcia (2017) en su tesis correlacional no experimental en la que su objetivo fue determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio, trabajó sus instrumentos con 70 personas tomadas como muestra concluyendo que

el cincuenta por ciento considera que el nivel de la gestión del recurso humano se encuentra en un nivel regular, en el mismo nivel el cuarenta por ciento ubica a calidad de servicio. Asimismo, existe relación entre las variables al obtener un valor chi de 86.683, con un sig de .000 y cuatro grados de libertad.

Chamorro (2018) realizó un estudio descriptivo correlacional no experimental cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, concluyendo que existe una relación significativa alta y positiva de  $Rho = .724$   $p = .000$ .

Mamani, Meléndez y Guillermo (2018) en su tesis de grado de tipo básico, no experimental y correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio, concluyó que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y gestión del recurso humano según Significación asintótica =  $2.6E-97$  < nivel de significación = 0.05. asimismo, con Significación asintótica =  $8.4E-68$  < nivel de significación = 0.05 se determinó que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la empatía. Con una Significación asintótica =  $1.1E-103$  < nivel de significación = 0.05 concluyeron que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la fiabilidad. Para determinar la hipótesis de investigación, el estudio concluyó que hay una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio Significación asintótica =  $8.4E-115$  < nivel de significación = 0.05.

Referente a las teorías de las variables, para gestión de recursos humanos puede entenderse como un sistema de prácticas orientadas a la gestión de recursos que incluye actividades tales como reclutamiento, selección, descripción y análisis de puestos, capacitación y desarrollo, gestión de carrera, gestión y evaluación del desempeño y compensación (Rodrigues y Veloso, 2013)

Desde un punto de vista teórico, la gestión de recursos humano se ha abordado desde diversas perspectivas, como la teoría institucional, teoría de las

partes interesadas, teoría de la paradoja, teoría de la sociedad del riesgo, teoría del desarrollo organizacional, teoría de sistemas, una visión basada en recursos, y teoría de la señalización. Sin embargo, la capacidad, motivación y la teoría de la oportunidad es la más se aplica a menudo, dado que proporciona un modelo conceptual que aclara las estrategias e implicaciones de las funciones de RRHH para promover el desempeño sostenible (Gholami, Rezaei, Saman, Sharif y Zakuan, 2016)

Inicialmente, la esencia de la gestión del talento se concibió a menudo como la contratación de personas del más alto calibre, especialmente a nivel gerencial, e identificación de las cualidades particulares que distinguen a un gerente exitoso. Se reconocen dos concepciones diferentes de la gestión del talento: exclusivo e inclusivo. El primero se centra exclusivamente en una élite superior de empleados, mientras que el segundo se aplica a todos los empleados. (Collins, citado por Arris y Sidani, 2017)

La gestión del talento humano comprende los diversos medios por el cual una organización logra la atracción, selección, desarrollo y retención de los mejores talentos basadas en los valores y objetivos de su organización. (Brewster, Mayrhofer y Cooke, 2015)

La gestión de recursos humanos es un proceso para seleccionar a personal calificado y capacitado como fuerza laboral requerida y apropiada para el trabajo; preocupada por el rendimiento, desarrollo, baja rotación y utilización dentro de una organización (Ravina, Marchena y Motañes, 2019)

También la consideran como una perspectiva decisivo y consecuente de las personas que trabajan en una organización y que coadyuvan unipersonalmente y en equipo para el logro del propósito de la organización. (Armstrong, 2020)

La gestión de recursos humanos se considera el factor más importante que ayuda a una organización a lograr una ventaja competitiva. Está comprobado que

juega un papel importante en la adopción de elementos de calidad en los servicios o productos que brinda una organización. (Lee, Back y Chan, 2015)

Para Wickramasinghe, citado por Naser, Ahmad, Alsoud y Jamal (2021) ha indicado que las organizaciones inician su proceso de mejora en la calidad desde que la función de recursos humanos es adecuada; rediseñando las prácticas de gestión, desarrollo de competencias, recompensas y reconocimiento, satisfacción y bienestar del personal, reclutamiento y selección por perfiles.

La gestión de recursos humanos se refiere a todas las actividades asociadas con la gestión del trabajo y las personas dentro de las organizaciones. Estas actividades son realizadas por diferentes actores a diferentes niveles. A nivel organizacional, los tomadores de decisiones de la empresa (por ejemplo, la junta directiva, el director de RR.HH.) desarrollan prácticas de RR.HH. previstas, que son el resultado del desarrollo de una estrategia de RR.HH. que se supone que obtiene de manera efectiva ciertos resultados de los empleados. Estas prácticas de RR.HH. previstas son posteriormente implementadas por gerentes de línea, reclutadores y otros, y se denominan prácticas de RR.HH. reales. Luego, a nivel individual, estas prácticas objetivas reales de recursos humanos son percibidas e interpretadas subjetivamente por los empleados, y se las conoce como prácticas percibidas de recursos humanos. (Wright y Nishii, 2013)

Dado que la sostenibilidad en el trabajo está asociada con la capacidad, la salud y la motivación de los trabajadores para trabajar más tiempo

Además, el intercambio social y las teorías de señalización indican que las prácticas de RR.HH. percibidas influirán, a su vez, en las actitudes y comportamientos de los trabajadores. Estas teorías postulan que las prácticas de recursos humanos tienen un efecto positivo en los empleados al apoyarlos o al funcionar como "señales" de las buenas intenciones de la organización hacia ellos. En esta línea de razonamiento, el supuesto general es que los trabajadores

individuales ven las prácticas de RR.HH. como un compromiso personalizado hacia ellos, como una inversión en ellos y como un reconocimiento de su contribución, que luego corresponderán mediante las correspondientes actitudes y comportamientos positivos hacia la organización. (Lange, Kooij y van der Heijden, 2015)

La gestión del talento humano es una labor dentro de las organizaciones. diseñado para potenciar la productividad de sus trabajadores, y que sus frutos estén al servicio de los objetivos de la organización, se ocupa esencialmente de cómo se administra el factor humano, enfocándose en políticas y sistemas. (Johanson citado por Rotich, 2015)

Ahora se centra en iniciativas estratégicas como fusiones y adquisiciones, planificación de la sucesión, relaciones interpersonales y laborales, ética, diversidad e inclusión. Estas, entre otras iniciativas, contribuyen a la comprensión de la Gestión de Recursos Humanos como una cuestión contemporánea debido a su naturaleza evolutiva sostenida. (Bal y De Lange, 2015)

Las prácticas de gestión de recursos humanos se centran en prácticas individuales, como el reclutamiento, la compensación y la capacitación. Los nuevos enfoques de gestión de recursos humanos incluyen el diseño y la implementación de políticas y prácticas coherentes para asegurar que el capital humano de una empresa cumpla su función buscando el logro de los objetivos comerciales. (Ruiz, Sánchez de Pablo, Muñoz y Peña, 2019)

Son responsables de diversas acciones, incluidas la contratación, captación, valuación de ejercicio funcional y retribuciones (por ejemplo, gestión sistemas de pago y prestaciones). Asimismo, se ocupa de las cuestiones legales entre el empleado y empleador, de acuerdo a lo estipulado en las legislaciones laborales que rigen en cada país. (Keegan, Brandl y Aust, 2019)

La definen también como la parte de la gestión que implementa procesos de

convocatoria y selección de su recurso humano, con características por perfiles de puesto que acrediten habilidades y capacidades que van a contribuir al logro de los objetos de la organización. Además de ello, se encargarán de potenciar sus habilidades y potencialidades para asegurar los logros de manera efectiva y eficiente. (Sukier, Ramírez, Parra, Martínez, Fernández y Lay, 2020)

Los profesionales en gestión recursos humanos son los responsables de reclutar, administrar y brindar capacitación a las personas que desarrollan actividades laborales en una institución u organización, para optimar la utilidad y la satisfacción de sus clientes o usuarios. Normalmente, mejoran y gestionan sus procesos en base a políticas relacionadas con la contratación, seguridad laboral, capacitación, evaluación del rendimiento, retribución y beneficios para los empleados y comunicación. (Anzola, 2017)

Esta es una definición completa para el presente estudio, que se alinea con las dimensiones que se tomaron en cuenta. La importancia de la funcionalidad del departamento de GTH es relevante tanto que administra directamente el recurso mas sensible de toda organización, desde el momento del reclutamiento hasta la evaluación y promoción por su labor. La motivación es un estado a ser contemplado por la oficina de GTH, por ello las políticas de beneficios y retribuciones debe darse constantemente. Toda persona se siente gratificada cuando es reconocida, bien se menciona, el llamado de atención en privado pero el reconocimiento en público.

Sus dimensiones según Chiavenato (2020) son admisión de personas y evaluación de personal.

La primera dimensión incluye procesos que garanticen el cumplimiento de los perfiles que el puesto requiere y que lleve al descubrimiento y contratación de nuevos talentos para ser admitidos dentro de la organización.

La evaluación del personal forma parte del proceso que conlleva a establecer

programas de entrenamiento efectivos que ayuden a desarrollar aún más las habilidades críticas que los empleados necesitan para alcanzar sus objetivos de desempeño. Además, con la evaluación se puede determinar ascensos, renovación de contratos y despidos.

El departamento de gestión de recursos humanos es considerado por lo antes explicado como un área transversal, que participa en la selección, inducción, capacitación, evaluación, promoción y recompensa a los trabajadores. Desarrolla sus actividades en de manera flexible adecuándose a las diferentes necesidades de la institución sin alejarse de la normatividad y reglamentos en las que se desenvuelven; además, es de vital importancia porque es la responsable de utilizar estrategias que coadyuven al buen clima laboral, de tal manera que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones de manera armoniosa entre personal del mismo nivel y sus superiores.

Respecto a la variable calidad de servicio, según Pereira y Miranda (2018), la literatura de investigación sobre satisfacción del cliente se refiere a qué tan bien la prestación del servicio se produce en comparación con las expectativas. Hoy la satisfacción del cliente es un tema importante y también se discute a menudo en la literatura de marketing. La satisfacción puede ser descrito como una serie de decisiones posteriores a la experiencia. Una de las razones del gran interés en esta área es que existe un convencimiento en que la satisfacción del cliente es crucial para el éxito de toda organización empresarial.

Kotler y Armstrong (2016) definieron servicio como una actividad o beneficio que un lado suministra al otro lado y es esencialmente intangible, ya que no implica la propiedad de algo. Asimismo, han proporcionado cuatro características para el servicio, incluidos intangibles, inseparables, variable, y no se puede guardar ni perecedera.

Desde el punto de vista del fabricante, la calidad es la capacidad del producto

para realizar las tareas diseñadas para él. Sin embargo, desde el punto de vista del cliente, la calidad se refiere a características del producto o servicio que afectan a su satisfacción (Yarimoglu, 2014). Desde el punto de vista del marketing, la calidad son todas las características que cumplen necesidades del cliente. Por lo tanto, cualquier producto que tenga características satisfacer las necesidades del cliente es un producto de alta calidad (Jalali, Gholizadeh y Taleghani, 2014).

Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Ramya (2019) la definió como percepciones resultantes de una comparación de las expectativas del consumidor con rendimiento real del servicio.

La adaptación del servicio con las características deseadas de los clientes, el grado de ese servicio que puede satisfacer a los clientes, una justa igualdad entre precio y valor del servicio, y finalmente, la idoneidad de servicio para el uso; son cuatro definiciones proporcionadas para calidad servicio (Kao y Lin, 2016)

La expectativa es un factor asociado a la precepción de la calidad del servicio, comprender las expectativas o necesidades de los clientes ayuda a las organizaciones a cómo servir mejor al cliente y proporcionar una base para realizar mejoras para su satisfacción. Las percepciones de los clientes siempre se consideran su realidad. De acuerdo con sus percepciones del servicio siempre se formará a través de su evaluación de la calidad si están satisfechos con el servicio. Dado que las percepciones pueden cambiar con el tiempo, las organizaciones deben evaluar las percepciones de sus usuarios continuamente para mantener el nivel de calidad de servicio deseado.

Las pruebas proporcionadas en la literatura sugieren que un buen servicio la calidad aumenta la satisfacción del cliente y ayuda a atraer nuevos clientes y también a retener los existentes. Asimismo la calidad del servicio se orienta a la excelencia del servicio para generar satisfacción; así como escuchar y permitir que los clientes sean parte de la acción, la innovación y el empoderamiento. (Ali y Raza, 2017)

Los empleados de primera línea son fundamentales para el producto y prestación de servicios (Baker, Rapp, Meyer y Mullins, 2014) e influyen en gran medida en las percepciones del cliente sobre el encuentro con el servicio, estados emocionales y niveles de satisfacción.

La calidad del servicio es la impresión general que tiene el cliente de la inferioridad o superioridad relativa de la organización y sus servicios en el que comparan su perspectiva del resultado del servicio contra lo que esperaban. (Gronroos citado por Phan y Nham, 2015)

La prestación de un servicio de alta calidad es la clave del éxito en el servicio. En la era actual mejorar la calidad del servicio es muy esencial para desarrollar la eficiencia e imagen de la organización. Tanto en fabricación como en servicio, la mejora de la calidad es el factor principal que impacta satisfacción del consumidor e intención de compra del consumidor. Varios estudiosos coinciden en que la calidad es fundamental para la satisfacción del consumidor. (Meesala y Paul, 2018)

La calidad del servicio, para Lindsey, Baker, Andrews, Hunt y Rapp (2016) la definen como la evaluación general de la prestación de servicios de una empresa como resultado de evaluaciones de expectativas y real desempeño, y en comparación con las percepciones de cómo empresas similares deberían desempeñarse.

Severt, Wang, Chen y Breiter; citados por Uzunboylu (2016) afirmaron que la calidad del servicio es una herramienta para determinar qué tan bien las expectativas del cliente se corresponden con el nivel de servicio entregado y se sabe que, si las expectativas del cliente son superiores al rendimiento percibido, entonces podría afectar negativamente a la satisfacción del cliente y a la imagen de la organización.

Para Lewis y Boom, citados por Tran (2020) definieron la calidad del servicio como una medida de qué tan bien el nivel de servicio brindado coincide con las

expectativas del cliente.

La calidad del servicio se puede definir como un juicio de un cliente hacia la diferencia entre expectativas de servicio y servicio percibido. La definición se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de los clientes y qué tan bien, el servicio prestado, cumple con las expectativas de los clientes. (Doherty, Shakur y Chadwick, 2015).

Para Parasuraman, Zeithalm, y Berry; citados por Hernández, Prieto y Hernández (2017), consideran 3 dimensiones: capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad. Mulat (2017) define a estas dimensiones de la siguiente manera:

Capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido. Si una falla en el servicio sucede, la capacidad de mejorar rápidamente y con experiencia puede hacer percepciones muy constructivas de calidad.

La empatía significa tratar con los clientes de acuerdo con espíritu de cada uno de ellos, para que los usuarios estén convencidos que la organización los ha entendido y que son importantes para ellos.

Fiabilidad es la capacidad de llevar a cabo los servicios prometidos de forma confiable y precisa. Servicio confiable presentado es una anticipación del cliente y significa que el servicio se entrega a tiempo, de manera similar, y sin defectos consistentemente.

La calidad se logra mediante la comprensión de diferencia entre las expectativas del cliente y las reales desempeño de la organización en la prestación de servicios y refleja en qué medida el producto o servicio cumple con los necesidades y expectativas del cliente (Lee, Moon, Kim y Yi, 2014). Desde el punto de vista del cliente, si las expectativas son más que las percepciones, la calidad

recibida es baja, seguida de insatisfacción del cliente. Sin embargo, si las percepciones son más de lo esperado, la calidad recibida es alta, seguido de la satisfacción y la lealtad del cliente (Kao y Lin, 2016)

Para el autor, los clientes evalúan la calidad del servicio percibida en el base de sus deseos y el nivel de aceptabilidad. Sin embargo, cualquier incumplimiento de las expectativas de los clientes puede provocar insatisfacción por lo que afecta directamente las intenciones y comportamientos futuros. Es en este proceso que se involucra directamente el trabajador, que tiene que poner todos sus conocimientos en práctica para lograr brindar un buen servicio y de calidad, además de poder controlar a usuarios frustrados a través de empatía y tolerancia, considerando que la atención al usuario, un ser humano como ellos, es difícil muchas veces de realizar; dado que se enfrentan no solo a un requerimiento sino muchas veces a descontentos.

En la implementación de procesos para una adecuada gestión de calidad en las prestaciones en una entidad, el Departamento de Gestión de Recursos Humanos cumple un rol importante al desarrollar y comunicar la visión de institucional, de preparar los detalles organizacionales para la implementación de los procedimientos, la implementación real y brindar el apoyo necesario para mantener el entusiasmo sobre los objetivos. El Departamento de Gestión de Recursos Humanos puede actuar como agente pivote en el proceso de cambio con análisis comparativos de las necesidades de la institución y de su personal. También puede desarrollar y ofrecer programas de formación que reflejen la misión y visión a largo plazo de la institución. Sin embargo, todo esfuerzo de la oficina de recursos humanos será insuficiente si los trabajadores no son conscientes de los objetivos de cada actividad organizada por ello, deben tener la certeza que la búsqueda del bien común prima en toda organización y que los modelos y políticas establecidas dentro de una organización están centradas en satisfacer los requerimientos de la población sin deja de lado los esfuerzos realizados por ellos para su logro. La mayor recompensa que experimenta un ser humano, sin duda alguna, es la satisfacción de su prójimo al recibir un servicio de calidad.

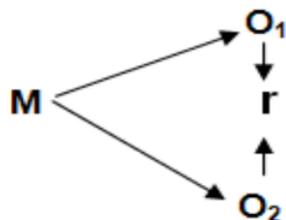
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** La investigación básica, tiene por objeto comprender cómo funcionan las cosas y buscan aumentar el conocimiento humano de la naturaleza y el mundo que nos rodea. La investigación básica es aquella que puede tomar más tiempo para llegar a una fructificación utilizable, y debe ser juzgado por Criterios científicos de importancia conceptual y generalidad (Hernandez y Mendoza, 2018)

**Diseño de Investigación:** No experimental, transversal y correlacional, dado que los investigadores que realizan investigaciones no experimentales simplemente miden las variables a medida que ocurren naturalmente. Así mismo, es transversal porque implica el examen de las características de, y posiblemente las diferencias entre, varias muestras o poblaciones medidas en un momento determinado; y correlacional, eso significa que el estado de un individuo en una variable tiende a reflejar (es decir, está asociado con) su estado en otra variable (Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno 2018)

Esquema:



Dónde:

M: muestra

O1: Variable

O2: Variable

r: Correlación entre dichas variables

### 3.2 Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Variable 2: Calidad de servicio

#### **Definición Conceptual:**

**Gestión de recursos humanos:** Para Anzola (2017), los profesionales en gestión recursos humanos son los responsables de reclutar, administrar y brindar capacitación a las personas que desarrollan actividades laborales en una institución u organización, para optimar la utilidad y la satisfacción de sus clientes o usuarios. Normalmente, mejoran y gestionan sus procesos en base a políticas relacionadas con la contratación, seguridad laboral, capacitación, evaluación del rendimiento, retribución y beneficios para los empleados y comunicación.

**Calidad de servicio:** Severt, Wang, Chen y Breiter; citados por Uzunboylu (2016) afirmaron que la calidad del servicio es una herramienta para determinar qué tan bien las expectativas del cliente se corresponden con el nivel de servicio entregado y se sabe que, si las expectativas del cliente son superiores al rendimiento percibido, entonces podría afectar negativamente a la satisfacción del cliente y a la imagen de la organización.

#### **Definición Operacional**

**Gestión de recursos humanos:** son los procesos establecidos normativamente por cada organización y orientadas a administrar el recurso humano para un desempeño eficiente que conlleve a la calidad en su servicio. Para ello se utilizará una encuesta considerando sus dimensiones.

**Calidad de servicio:** es considerada como la satisfacción por el servicio recibido del usuario el cual supera su expectativa. Se utilizará una encuesta para la variable.

## **Dimensiones**

**Gestión de recursos humanos:** según Chiavenato (2020), son: admisión de personas y evaluación de personal

**Calidad de servicio:** Para Parasuraman, Zeithalm, y Berry; citados por Hernández, Prieto y Hernández (2017), consideran 3 dimensiones: capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

## **Escala de medición**

**Gestión de recursos humanos:** Ordinal

**Calidad de servicio:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

En estadística, puede referirse a individuos que no son necesariamente animados. Es el grupo de datos, individuos, espécimen o ítems del cual se va a obtener su información para su estudio estadístico. La población también se denomina a veces "universo". Es la colección completa que se va a analizar o estudiar, y contiene el tema total de interés. (Taherdoost, 2016)

En este particular caso por propósito del estudio se utilizó a toda su población que consta de 80 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, a quienes se les aplicó los instrumentos de investigación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en el desarrollo de la investigación es la encuesta, el cual tiene como objetivo hacer inferencias sobre una población. (Hernández y Mendoza, 2018).

Para el presente trabajo se usó el cuestionario como instrumento, que en lo mencionado por Linares y Mallma (2019), que establece que el cuestionario es

definido como un instrumento redactado en texto que se puede realizar por teléfono, correo, en vivo en un área pública, o privada bajo autorización que les provee a sus encuestados una serie de interrogantes abiertas, cerradas o declaraciones a las que responder, ya sea indicando una respuesta, marcando una página, escribiendo un número o marcando una casilla.

La validez juega un papel esencial en la construcción y prueba sobre la credibilidad del instrumento que sostiene medir los objetivos de estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

Para establecerlo, se apeló a la sapiencia de 3 juicios de expertos, quienes evaluaron al cuestionario a través de formularios pre establecidos por la Universidad; quienes con su firman proveen conformidad para su aplicación.

La confiabilidad del instrumento significa que el instrumento refleja consistentemente el constructo que está midiendo al otorgar la misma puntuación si se usa a lo largo del tiempo o en múltiples administraciones. La estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo requiere que todo lo demás sea igual. (Haradhan, 2017)

Para determinarla, se supeditó a una prueba piloto aplicada a 15 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz al estadístico alfa de Cronbach; a partir de los resultados se afirma la fiabilidad del cuestionario.

### **3.5 Procedimiento**

Para poder dar inicio a la aplicación del instrumento se solicitó a través de una carta formal virtual al director de la UGEL Huaraz el permiso respectivo, incluyendo en el documento información como la presentación del autor, el título de la investigación y el instrumento a utilizar.

Con el permiso concedido se inició la aplicación del cuestionario a través de formulario Google, dado el contexto de pandemia, en la que se le detalla a los encuestados los objetivos del estudio y el principio de anonimia con el que cuenta el instrumento, solicitando su aprobación al consentimiento informado. Luego de obtener las respuestas, estas se descargan en una base Excel y se procesan con el soporte del software estadístico SPSS.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se utilizó la estadística descriptiva, ya que resumen y organizan las características de una colección de respuestas u observaciones de una muestra o de toda la población.

El siguiente paso son las estadísticas inferenciales, que lo ayudan a decidir si sus datos confirman o refutan su hipótesis y si se pueden generalizar a una población más grande, por ello se utilizó el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

d = diferencia entre la correspondiente estadística x - y.

n = número de pareja de datos.

r = Grado de relación

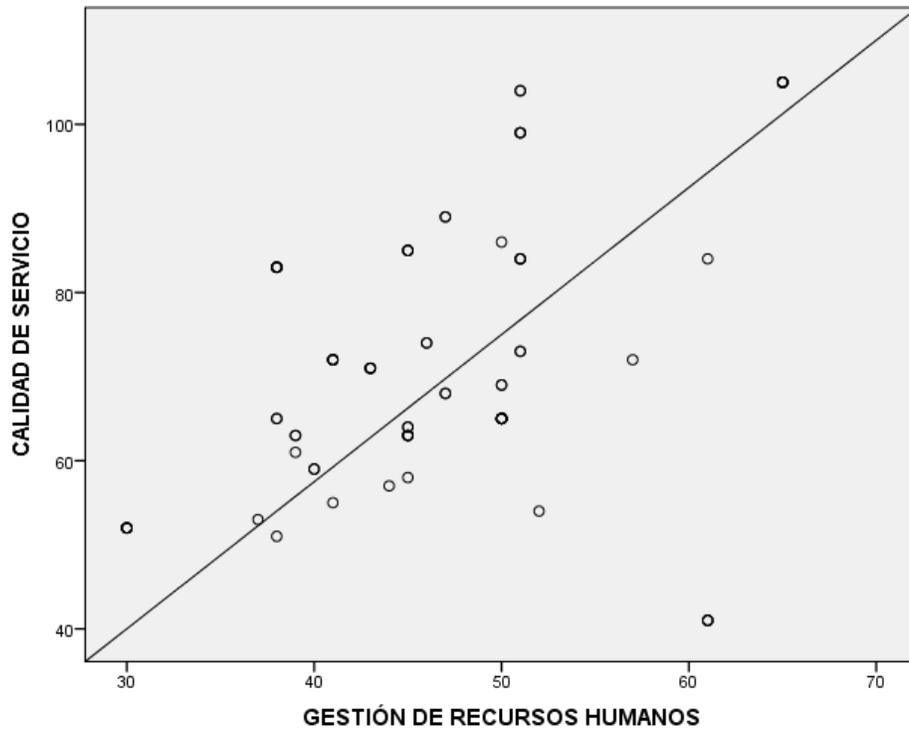
### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación tiene soporte en el código de ética de investigación enmarcado por la Universidad César Vallejo, respetando y salvaguardando toda opinión de los autores que aportan en el presente trabajo, citándolos y referenciándolos bajo la norma APA 7ma versión.

#### IV. RESULTADOS

**Figura 1**

*Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.*



Nota. En lo que corresponde a la figura 1 se evidencia que entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio existe una tendencia positiva y directa, ya que, a mayor puntuación en la gestión de recursos humanos, también la calidad de servicio mejorará en caso contrario si la gestión de recursos humanos no cumple con sus objetivos también en la calidad del servicio será deficiente

Para responder al objetivo específico 1 que es identificar el nivel de gestión de recursos humanos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Tabla 1

Nivel de gestión de recursos humanos.

	Nivel de gestión de recursos humanos	
	F	%
Alto	10	12.50
Regular	70	87.50
Bajo	0	0
Total	80	100%

Nota. Al observar la tabla 1 se pudo verificar que el nivel que predomina es el regular con 70 participantes de la muestra (87.50%), seguidamente del nivel alto con 10 participantes de la muestra (12.50%) y no hubo participante que indique un nivel bajo en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

## Nivel de la gestión de recursos humanos según sus dimensiones

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones de la gestión de recursos humanos*

Nivel de dimensiones de la gestión de recursos humanos	Admisión de personas		Evaluación del personal	
	f	%	f	%
Alto	17	21.30	15	18.70
Regular	58	72.50	65	81.30
Bajo	5	6.20	0	0
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Base de datos del instrumento de medición.

Nota. Al observar la tabla 2 se pudo verificar que el nivel que predomina es el regular en sus dimensiones: Admisión de personas (72.50%) y evaluación del personal (81.30%), En lo que respecta al nivel bajo solo en la dimensión admisión de persona se estableció un 6.20%. Los resultados indican que aunque existen mejoras se debe tomar mayor acción para optimizar la variable en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Para responder al objetivo específico 2 que es identificar el nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Tabla 3:  
*Nivel de calidad del servicio*

	Nivel de calidad del servicio	
	f	%
Alto	16	20
Regular	61	76.20
Bajo	3	3.80
Total	80	100%

Nota. Al observar la tabla 3 se pudo verificar que el nivel que predomina es el regular con 61 participantes de la muestra (76.20%), seguidamente del nivel alto con 16 participantes de la muestra (20%) y por último en el nivel bajo se tiene a 3 participante (3.80%) en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Nivel de la calidad del servicio según sus dimensiones

Tabla 4

*Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio*

Nivel de dimensiones de la gestión de recursos humanos	Capacidad de respuesta		Empatía		Fiabilidad	
	f	%	f	%	F	%
Alto	21	26.20	18	22.50	19	23.80
Regular	59	73.80	62	77.50	58	72.50
Bajo	0	0	0	0	3	3.70
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota. Al observar la tabla 4 se pudo verificar que el nivel que predomina es el regular en sus dimensiones: Capacidad de respuesta (73.80%), empatía (77.50%) y Fiabilidad (72.50%), En lo que respecta al nivel bajo solo en la dimensión fiabilidad se estableció un 3.70%. Los resultados indican que, aunque existen mejoras se debe tomar mayor acción para optimizar la variable en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

En lo que respecta a la relación de las variables y las dimensiones se procedió a establecer la prueba de normalidad bajo el parámetro del ajuste de Kolmogorov-Smirnova dado que la muestra en estudio es mayor a 50 y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 5  
Prueba de ajuste de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos Humanos	,162	80	,000
Calidad del Servicio	,141	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors  
Fuente: Extraído del SPSS v.23

Nota. Se observó en la tabla 5 que los resultados no presentan una distribución normal (sig. > 0.05). Es por ello que se recomienda trabajar con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Para el objetivo específico 3: Determinar la relación entre capacidad de respuesta y gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

Tabla 6

*Nivel de relación entre la capacidad de respuesta y la gestión de recursos humanos*

Rho Spearman		Capacidad de respuesta
Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	0,472**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Nota. Se evidencia en la tabla 6 según la prueba no paramétrica de correlación de Spearman que existe relación positiva y muy significativa (sig. = 0.000) y de grado moderado ( $r = 0.472$ ) entre la dimensión capacidad de respuesta y la gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)\*\*.

Para el objetivo específico 4: Determinar la relación entre empatía y gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Tabla 7

*Nivel de relación entre empatía y la gestión de recursos humanos*

Rho Spearman		Empatía
	Coeficiente de correlación	0,275*
Gestión de recursos humanos	Sig. (bilateral)	0,013
	N	80

Nota. Se evidencia en la tabla 7 según la prueba no paramétrica de correlación de Spearman que existe relación positiva y significativa (sig. = 0.013) y de grado bajo ( $r = 0.275^*$ ) entre la dimensión empatía y la gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

Para el objetivo específico 5: Determinar la relación entre fiabilidad y gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Tabla 8

*Nivel de relación entre fiabilidad y la gestión de recursos humanos*

Rho Spearman		Fiabilidad
	Coeficiente de correlación	0,487**
Gestión de recursos humanos	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Nota. Se evidencia en la tabla 8 según la prueba no paramétrica de correlación de Spearman que existe relación positiva y muy significativa (sig. = 0.000) y de grado moderado ( $r = 0.487^{**}$ ) entre la dimensión fiabilidad y la gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)\*\*

Para demostrar el resultado del objetivo general que es determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Tabla 9

*Nivel de relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio*

Rho Spearman	Calidad de servicio
Gestión de recursos humanos	0,429**
	Coefficiente de correlación
	Sig. (bilateral)
	0,000
	N
	80

Nota. Se evidencia en la tabla 9 según la prueba no paramétrica de correlación de Spearman que existe relación positiva y muy significativa (sig. = 0.000) y de grado bajo ( $r = 0.429^{**}$ ) entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021. Y estos resultados permiten demostrar la hipótesis establecida por el investigador que es: Existe relación entre Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)\*\*

## V. DISCUSIÓN

Continuando con el capítulo de estudio en la que se contrastan los resultados en primer lugar respecto al objetivo general, se aprecia en la tabla 9 que existe relación positiva, muy significativa y de grado bajo entre las variables de estudio gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021, según se aprecia en el resultado de  $Rho = 0.429$ , rechazándose la hipótesis nula y aceptando la alternativa; por lo que mientras mejor sea la gestión de recursos humanos, mejora será la calidad de servicio.

Cotejando el resultado obtenido con Habtoor, Zumrah, Nashief y Samad (2016) se advierte una similitud con los obtenidos en el presente trabajo, ya que concluyó que existe una relación significativa entre las variables con un  $Rho = .850$   $p = .000$ . Además, se observa los resultados obtenidos por Huaman (2021) en la que concluye existe relación positiva entre las variables, con un nivel moderado  $Rho = .639$   $p = .000$ . Por su parte Sanchez (2020), también concluyó que existe una relación positiva y significativa entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio al obtener un coeficiente  $Rho = .509$   $p = .041$ . Las conclusiones a las que llegó Garcia (2017) determinan que existe relación entre las variables al obtener un valor chi de 86.683, con un sig de .000 y cuatro grados de libertad. Igualmente, Chamorro (2018) llegó a concluir que existe una relación significativa alta y positiva de gestión del talento humano y la calidad de servicio con  $Rho = .724$   $p = .000$ .

Respecto a las teorías sobre gestión del talento humano, se ha abordado desde diversas perspectivas, como la teoría institucional, teoría de las partes interesadas, teoría de la paradoja, teoría de la sociedad del riesgo, teoría del desarrollo organizacional, teoría de sistemas, una visión basada en recursos, y teoría de la señalización. Sin embargo, la capacidad, motivación y la teoría de la oportunidad es la más se aplica a menudo, dado que proporciona un

modelo conceptual que aclara las estrategias e implicaciones de las funciones de RRHH para promover el desempeño sostenible (Gholami, Rezaei, Saman, Sharif y Zakuan, 2016). Una definición que se puede considerar es la de Armstrong (2020) quien la define como una perspectiva decisivo y consecuente de las personas que trabajan en una organización y que coadyuvan unipersonalmente y en equipo para el logro del propósito de la organización. Se puede considera también la deficion de Brewster, Mayrhofer y Cooke (2015) la cual afirma que comprende los diversos medios por el cual una organización logra la atracción, selección, desarrollo y retención de los mejores talentos basadas en los valores y objetivos de su organización.

El resultado obtenido para el objetivo general es muy interesante, considerando que la relación no solo es significativa, sino también positiva. Ello tiene que ver con la sensación de satisfacción que puede sentir los trabajadores al desarrollar sus labores; dicha satisfacción tiene que ver con cuestiones extrínsecas o intrínsecas; pero depende mucho de la institución y las estrategias que utilice para que el servicio de sus trabajadores sea de calidad, aún más cuando la institución se basa en políticas y procesos burocráticos necesarios y efectivos siempre que el trabajador lo sepa realizar. Contar por ejemplo con un perfil por puesto para que el proceso de selección docente sea eficaz es un elemento a considerar por la oficina de recursos humanos, contar con políticas de reconocimiento y beneficios a los trabajadores pueden originar el compromiso y lealtad hacia la institución; y por ende generar en el trabajador ese sentido de pertenencia que lo conlleva a buscar lo mejor para ella.

Corresponde confrontar el primer objetivo específico sobre el nivel de la gestión del talento humano, en que se aprecia que el nivel de gestión de recurso humano que predomina es el regular con un 87.50%, seguidamente del nivel alto con 12.50%, asimismo, ningún participante eligió un nivel bajo en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Por su parte y de manera similar, Huaman (2021) obtuvo como resultado que el 57% de sus encuestados consideran en un nivel regular. Asimismo, Sanchez (2020) obtuvo un nivel bajo con un 70% que la consideran así. Para Garcia (2017) el resultado remarca que el 50% de encuestados creen que la gestión del talento humano es regular.

Referente a las definiciones, se puede considerar a lo manifestado por Anzola (2017) que considera que los profesionales en gestión recursos humanos son los responsables de reclutar, administrar y brindar capacitación a las personas que desarrollan actividades laborales en una institución u organización, para optimar la utilidad y la satisfacción de sus clientes o usuarios. Normalmente, mejoran y gestionan sus procesos en base a políticas relacionadas con la contratación, seguridad laboral, capacitación, evaluación del rendimiento, retribución y beneficios para los empleados y comunicación.

De los resultados obtenidos se puede manifestar que en ninguno de los casos el nivel de la variable es referido como nivel bueno o alto, resultado que llama a la reflexión sobre las acciones de mejora que se deben implementar para mejorar la percepción de trabajador. Muchas veces se ve a esta área como aquella que en lugar de velar por el bienestar del trabajador existe solo para sancionar. Para que la institución logre sus objetivos planteados sin lugar a dudas el factor humano es lo mas importante, sin ellos motivados y comprometidos muy poco se logrará respecto al objetivo. Los seres humanos actúan, tanto en su vida personal como profesional, por motivaciones impulsadas por las políticas laborales, clima laboral, compromiso organizacional, beneficios, etc., las cuales lo llevarán a cumplir sus funciones en el mismo nivel en la que se sienten motivados.

El segundo objetivo específico evidencia que el nivel de calidad de servicio que predomina es el regular con 76.20, seguidamente del nivel alto con 20% y

por último en el nivel bajo con 3.80%, en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Acorde a este resultado, Huaman (2021) concluyó que el 61% considera en nivel medio la calidad de servicio. Por su parte y de manera similar Garcia (2017), concluyó que el 40% considera a calidad de servicio en un nivel regular. Un resultado más pesimista obtuvo Sanchez (2020), quien concluyó que el 68% considera al nivel de calidad de servicio como bajo.

Referente a las teorías de la variable calidad de servicio, según Pereira y Miranda (2018), la literatura de investigación sobre satisfacción del cliente se refiere a qué tan bien la prestación del servicio se produce en comparación con las expectativas. Para Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Ramya (2019) definió la calidad del servicio como percepciones resultantes de una comparación de las expectativas del consumidor con rendimiento real del servicio. Asimismo, para (Kao y Lin, 2016) la adaptación del servicio con las características deseadas de los clientes, el grado de ese servicio que puede satisfacer a los clientes, una justa igualdad entre precio y valor del servicio, y finalmente, la idoneidad de servicio para el uso; son cuatro definiciones proporcionadas para calidad servicio.

El resultado obtenido en el objetivo específico da pie a confirmar la necesidad de mejorar el servicio, la cual afecta directamente al usuario, pero no podemos dejar de lado la imagen de la institución, mas en estos tiempos en la que las personas se encuentran, por el contexto de la pandemia, muy sensibles ante tantos hechos que pueden llegar a agobiarlos. Una buena calidad de servicio parte por una actitud cordial y empática del trabajador hacia el usuario, que pueda prever sus necesidades y lograr la orientación y resultados deseados de manera eficaz y eficiente. Por último, el resultado sugiere profundizar sobre los aspectos que no permiten mejorar y que impactan negativamente sobre el usuario.

Respecto al tercer objetivo específico en la que se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, se argumenta en la tabla 6, que existe relación positiva, muy significativa y de grado moderado entre la dimensión capacidad de respuesta y la gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021 al obtener una  $r = 0.472$  con  $\text{sig.} = 0.000$

Igualmente, Huaman (2021) concluyó en su estudio respecto al objetivo específico en revisión que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y gestión del recurso humano ( $Rho=.689$   $p=.000$ ). De igual manera, Sanchez (2020) concluye que existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y gestión del recurso humano al obtener un coeficiente de correlación de  $Rho= .498$   $p=.040$ . Por su parte, Mamani, Meléndez y Guillermo (2018) concluyeron en su estudio que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y gestión del recurso humano según Significación asintótica =  $2.6E-97 < \text{nivel de significación} = 0.05$

La capacidad de respuesta tiene que ver con la actitud fundamentada en conocimientos y experiencia de sus funciones y la de los demás, que permita al trabajador dar solución o respuesta a una necesidad de su usuario. La capacidad de respuesta permite conocer al usuario, dado que para poder dar una respuesta primero se debe tener la capacidad de saber escuchar e interpretar la información recibida. El problema con un nivel inapropiado de capacidad de respuesta es que el usuario se encontrara con una dificultad más, y es que una respuesta lenta, insegura genera desconfianza en el usuario sobre la capacidad y conocimiento del trabajador, en la que el tiempo es un valor importante que no se debe dejar pasar por alto.

Continuando con la discusión de los resultados, corresponde estudiar el cuarto objetivo específico, en la que se evidencia que existe relación positiva y significativa, y de grado bajo entre la dimensión empatía y la gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021 al

haber obtenido un  $r = 0.275$  con una significancia de 0.013.

Ante ello, Huaman (2021) concluye al respecto que existe relación significativa entre empatía y gestión del recurso humano al conseguir un  $Rho = .546$  con un  $p = .000$ ). Asimismo, Sanchez (2020) concluye en su estudio sobre el referido objetivo al obtener un  $Rho = .394$   $p = .032$  que existe una relación significativa entre empatía y gestión del recurso humano. Por último, y con resultados similares Mamani, Meléndez y Guillermo (2018) concluyen con un nivel de significancia asintótica de  $8.4E-68 < \text{nivel de significación} = 0.05$ , que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la empatía.

Considerada como una habilidad personal o estado mental del ser humano para poder comprender el sentimiento afectivo de otra persona y que permita tomar acción segura de lo que realmente necesita. Muchas veces la empatía se origina a partir de la experiencia de una persona sobre alguna situación que es nueva para otro. Por ello, asegurar la comprensión de lo que la otra persona necesita para salir de su aflicción es vital para poder brindar un servicio a la medida de lo que el usuario requiere, y hacer lo posible para satisfacerlo dado que de no hacerlo el trabajador con esta cualidad también podrá experimentar algún sentimiento negativo tal como lo sentirá el usuario. Algunos de los beneficios específicos de la empatía incluyen mayores niveles de confianza entre el cliente y el trabajador, un mayor nivel de autocomprensión para el cliente y mayores niveles de sentirse feliz y seguro.

Respecto al último objetivo específico, los resultados determinan que existe relación positiva y muy significativa ( $\text{sig.} = 0.000$ ) y de grado moderado ( $r = 0.487^{**}$ ) entre la dimensión fiabilidad y la gestión de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021.

Para el autor Huaman (2021), respecto a este objetivo concluyo de manera

similar al obtener un  $Rho=.582$   $p=.000$ ; esto quiere decir que existe relación significativa entre fiabilidad y gestión del recurso humano. De igual manera Sanchez (2020) pudo concluir que existe una relación significativa entre fiabilidad y gestión del recurso humano ( $Rho= .468$   $p=.039$ ). Asimismo, Mamani, Meléndez y Guillermo (2018) concluyó con una significancia asintótica =  $1.1E-103 < \text{nivel de significación} = 0.05$  que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la fiabilidad.

La fiabilidad es otra dimensión de la variable calidad de servicio, pero también es una capacidad del trabajador al brindar información real, oportuna y confiable; que permite minimizar el margen de error para la solución de un problema o la atención de algún requerimiento. Es una característica que busca el usuario en la información que se le brinda, y que el trabajador puede ofrecer siempre que conozca sus funciones y alcances, que le permita dar respuesta o derivar al área que corresponda.

Por último, los resultados obtenidos y su contraste con lo de los demás autores señalados en el estudio garantizan la importancia de tener un buen nivel de gestión del recurso humano desde su génesis; es decir, con procesos claros de selección de personal por perfiles, de una buena política de incentivos, con un reglamento claro y que esté a disposición del trabajador.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Se puede confirmar que existe una relación positiva, muy significativa y de grado bajo entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021 ( $r = 0.429$ ; sig. = 0.000)

**Segunda.** Respecto al nivel de la gestión de recursos humanos se puede concluir que el 87.5% la considera en un nivel regular y el 12.5% en un alto nivel.

**Tercera.** Respecto al nivel de la gestión de calidad de servicio se puede concluir que el 76.20% la considera en un nivel regular, un 20% en un nivel alto y el 3.8% en un bajo nivel.

**Cuarta.** Respecto a la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y gestión de recursos humanos el coeficiente determinó a través del coeficiente de correlación de Spearman que existe relación positiva, muy significativa y de grado moderado ( $r = 0.472$ ; sig. = 0.000)

**Quinta.** El Rho de Spearman calculó para determinar la relación entre la dimensión empatía y gestión de recursos humanos que existe en un grado bajo una correlación positiva y significativa ( $r = 0.275$ ; sig. = 0.013)

**Sexta.** El Rho de Spearman cuantificó para determinar que existe relación positiva y muy significativa, con grado moderado entre la dimensión fiabilidad y gestión de recursos humanos ( $r = 0.487$ ; sig. = 0.000).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, supervise la gestión de la oficina de recursos humanos para evaluar sus necesidades para la mejora de los procesos o procedimientos.

**Segunda.** A la oficina de Gestión de recursos humanos, a implementar medidas que logren mejorar el servicio de los trabajadores a través de capacitaciones y certificaciones, de talleres vivenciales, actividades de integración y recreación, así como de políticas de reconocimiento e incentivos.

**Tercera.** A los trabajadores, a asumir el compromiso con la institución a través de un buen servicio al usuario, un excelente trabajo en equipo y a través de capacitaciones que desarrollen sus competencias y habilidades blandas.

**Cuarta.** A los usuarios, a ser parte de la mejora, señalando de manera formal cualquier acto que vaya en desmedro de un buen servicio, basado en hechos sustentables, coherentes y objetivos.

**Quinta.** A los futuros investigadores, a estudiar y profundizar sobre los criterios que no permiten una mejora en la gestión y calidad en la UGEL Huaraz, asimismo generar una investigación holística que establezca otro tipo de enfoque y diseño para que el estudio de las variables sea más completo.

## REFERENCIAS

- Ali, M. y Raza, S. (2017). *Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model*. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2015.1100517>
- Anzola, O. (2017). *Human Resources Management and the Construction of Subjectivities in the New Economy Conditions*. Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/13293>
- Armstrong, M. (2020). *Human resource management practice*. Recuperado de: <http://103.38.12.142:8081/jspui/bitstream/123456789/71/1/A%20Handbook%20of%20Human%20Resource%20Management%20Practice.pdf>
- Arris, A. y Sidani, Y. (2017). *Comparative international human resource management: Future research directions*. Recuperado de: <https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2017/10/Comparative-international-human-resource-management.pdf>
- Baker, T., Rapp, A., Meyer, T. y Mullins, R. (2014), *The Role of Brand Communications on Front Line Service Employee Beliefs, Behaviors, and Performance*. Recuperado de: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2397880](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2397880)
- Bal, P. y De Lange, A. (2015). *From Flexibility HRM to Employee Engagement and Perceived Job Performance across the Lifespan: a Multi-Sample Study*. Recuperado de: <http://eprints.lincoln.ac.uk/id/eprint/24764/3/24764%20Paper%20Bal%20De%20Lange%20Accepted%20JOOP.pdf>
- Brewster, C., Mayrhofer, W., y Cooke, F. (2015). Convergence, divergence and diffusion of HRM in emerging markets. *Handbook of Human Resource Management in Emerging Markets*, 451–469
- Chamorro, E. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en una cadena de boticas de Jauja y Tarma – 2017*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43845/Chamorro\\_CEDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43845/Chamorro_CEDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato (2020). *Gestión del Talento Humano*. Mexico : Mc Graw Hill, 2020

- Doherty, N., Shakur, M., y Chadwick, F. (2015). *The role of eservice quality management in the delivery business value*. Journal of Retailing and Consumer Services, 27(3): 52-62.  
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.07.002>
- Garcia, L. (2017). Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30911/garcia\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30911/garcia_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gholami, H., Rezaei, G., Saman, M., Sharif, S. y Zakuan, N. (2016). *State-of-the-art Green HRM system: sustainability in the sports center in Malaysia using a multimethods approach and opportunities for future research*. J. Cleaner Prod. 124,142–163. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.02.105>
- Habtoor, N., Zumrah, A., Nashief, M. y Samad, N. (2016). *Effect of hrm practices on service quality: job satisfaction as a mediator variable*. Recuperado de: [http://www.ocerint.org/socioint16\\_e-proceedings/abstracts/papers/285.pdf](http://www.ocerint.org/socioint16_e-proceedings/abstracts/papers/285.pdf)
- Haradhan, M. (2017). *Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability*. Recuperado de: <https://mpr.aub.uni-muenchen.de/83458/>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Hong, Y., Liao, H. y Sturman, M. (2016). *High Performance Work Systems for Service Quality: Boundary Conditions and Influence Processes*. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hrm.21801>
- Huaman, E. (2021). Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman\\_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ismail, I., Abdelrahman, E.y Majid, H. (2018). *Closing Strategic Human Resource Management Research Lacunas with Mediating Role of Employee Creativity*. Academy of Strategic Management Journal, 17(1), 1. Recuperado de: <https://abacademies.org/articles/closing-strategic-human-resource->

managementresearch-lacunas-with-mediating-role-of-employee-creativity-7035.html.

- Izvercian, M., Radu, A., Ivascu, L. y Ardelean, B. (2014). The Impact of Human Resources and Total Quality Management on the Enterprise. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1877042814020047?token=50D9DE9377E01E6AC7D23F472E2791C4F12F6B85EDD26277CC6FCF71DC3FA47F85FA95F93AA35F79CB9CF6815DE84E6A&originRegion=us-east-1&originCreation=20211226172639>
- Jalali, M., Gholizadeh, M., y Taleghani, M. (2014). *Investigating the quality of services in the insurance industry and its relationship with customer loyalty*. International Conference on Management, Tehran: Mobin Cultural Ambassadors Institute, pp. 382-400. (In Persian)
- Kao, W. y Lin, W. (2016). *The relationship between perceived e-service quality and brand equity: A simultaneous equations system approach*. Computers in Human Behavior 57(1): 208-218. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.12.006>
- Keegan, A, Brandl, J y Aust, I. (2019). *Handling Tensions in Human Resource Management: insights from paradox theory*. Recuperado de: <https://researchrepository.ucd.ie/bitstream/10197/10592/2/GJHRM%202018%20Handling%20Tensions.pdf>
- Kotler, P., Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Pearson; Student Value Edition, 16th Edition
- Lange, A, Kooij, D. y van der Heijden, B. (2015). *Human Resource Management and Sustainability at Work Across the Lifespan: An Integrative Perspective*. Recuperado de: <https://annetdelange.nl/wp-content/uploads/2019/10/Human-Resource-management-and-sustainability-2015.pdf>
- Lee, D., Moon, J., Kim, Y., y Yi, M. (2014). Antecedents and consequences of mobile phone usability: Linking simplicity and interactivity to satisfaction, trust, and brand loyalty *Information and Management*, 52(3): 295-304. <https://doi.org/10.1016/j.im.2014.12.001>
- Lee, J., Back, K. y Chan, E. (2015). Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality*

- Management. <https://doi.org/10.1108/ijchm-11-2013-0530>
- Linares J. y Mallma G. (2019). Metodología de la Investigación.” Has que tu esfuerzo valga: la tesis sin complicaciones”. Universidad Cesar Vallejo. Perú: Gráfica Real S.A.C.
- Lindsey, K., Baker, T., Andrews, M., Hunt. T. y Rapp, A. (2016). *The importance of product/service quality for frontline marketing employee outcomes: the moderating effect of leader-member Exchange*. Recuperado de: [http://tbaker.people.ua.edu/uploads/1/2/0/0/120051203/19.\\_\\_hall\\_baker\\_hunt\\_andrews\\_rapp.pdf](http://tbaker.people.ua.edu/uploads/1/2/0/0/120051203/19.__hall_baker_hunt_andrews_rapp.pdf)
- Mamani, J., Meléndez, J. y Guillermo, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3014/TESIS%20DE%20MAMANI%20TTITO%2c%20MELENDEZ%20E.%20Y%20GUILLERMO%20ROSAS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Meesala, A. y Paul, J. (2018). *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future*. Recuperado de: <http://drjustinpaul.com/wp-content/uploads/2019/12/JRCS-Hospital-published.pdf>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). *The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335007/html/>
- Mozhaeva, T. (2019). *Improvement of Human Resource Management in the Quality Management System of the Enterprise*. Recuperado de: [https://www.mateconferences.org/articles/mateconf/pdf/2019/46/mateconf\\_ispcime18\\_06009.pdf](https://www.mateconferences.org/articles/mateconf/pdf/2019/46/mateconf_ispcime18_06009.pdf)
- Mulat, G. (2017). *The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study among Private Banks in Mekelle Town*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/234627862.pdf>
- Naser, K., Ahmad, S., Alsoud, A. y Jamal, A. (2021). Human Resource Management Practices and Total Quality Management in Insurance Companies: Evidence from Jordan. Recuperado de:

[https://www.businessperspectives.org/index.php/journals?controller=pdfview&ask=download&item\\_id=14851](https://www.businessperspectives.org/index.php/journals?controller=pdfview&ask=download&item_id=14851)

- Pereira, P. y Miranda, S. (2018). *Service quality in product development companies: a study using the SERVQUAL tool*. Recuperado de: <https://app.periodikos.com.br/article/10.4322/pmd.2017.012/pdf/pmd-15-2-101.pdf>
- Pham, D. (2020). *Impact of human resource management practices on enterprises competitive advantages and business performance: Evidence from telecommunication industry*. Recuperado de: [http://growingscience.com/msl/vol10/msl\\_2019\\_308.pdf](http://growingscience.com/msl/vol10/msl_2019_308.pdf)
- Phan, Ch. y Nham, P. (2015). *Impact of service quality on customer satisfaction of automated teller machine service: case study of a private commercial joint stock bank in Vietnam*. Recuperado de: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=297984>
- Ramya, N. (2019). *Service quality and its dimensions*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS](https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS)
- Ravina, R., Marchena, J. y Motañes, M. (2019). *Happiness Management en la época de la Industria 4.0*. Recuperado de: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86182019000200189](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182019000200189)
- Rodrigues, A. y Veloso, A. (2013). *Contributions of Human Resources Management to Organizational Creativity and Innovation*. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v13n3/v13n3a07.pdf>
- Rotich, K. (2015). *History, evolution and development of human resource management: a contemporary perspective*. Recuperado de: <https://www.academia.edu/download/52329482/History-Evolution-and-Development-of-Human-Resource-Management-A-ContemporPerspective.pdf>
- Ruiz, E., Sánchez de Pablo, J., Muñoz, R., y Peña, I. (2019). *Do high performance work systems enhance business performance? Examining the mediating*

- influence of total quality management.* Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/334139288\\_Do\\_high\\_performance\\_work\\_systems\\_enhance\\_business\\_performance\\_Examining\\_the\\_mediating\\_influence\\_of\\_total\\_quality\\_management](https://www.researchgate.net/publication/334139288_Do_high_performance_work_systems_enhance_business_performance_Examining_the_mediating_influence_of_total_quality_management)
- Sanchez, J. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49953/Sanchez\\_SJA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49953/Sanchez_SJA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Shola, A., Adnan, Z. y Saad, S. (2017). Influence of Human Resources Management on Service Quality of Risk Business in Northwestern Nigeria. Recuperado de:  
<http://repo.uum.edu.my/25270/1/JBSREE%203%201%202017%2023%2032.pdf>
- Sukier, H., Ramírez, R., Parra, M., Martínez, K., Fernández, G. y Lay, N. (2020). *Strategic Human Resource Management from a sustainable approach.* Recuperado de:  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/32144/33348>
- Thatte, N. y Choi, Y. (2015). *Does human resource management improve family planning service quality? Analysis from the Kenya Service Provision Assessment 2010.* Recuperado de:  
<https://academic.oup.com/heapol/article/30/3/356/618511>
- Tran, D. (2020). *Assessing the Effects of Service Quality, Experience Value, Relationship Quality on Behavioral Intentions.* The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(3), 167–175.  
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO3.167>
- Wright, P. M., y Nishii, L. H. (2013). *Strategic HRM and organizational behaviour: Integrating multiple levels of analysis.* Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/37148687\\_Strategic\\_HRM\\_and\\_Organizational\\_Behavior\\_Integrating\\_Multiple\\_Levels\\_of\\_Analysis](https://www.researchgate.net/publication/37148687_Strategic_HRM_and_Organizational_Behavior_Integrating_Multiple_Levels_of_Analysis)
- Yarimoglu, E. (2014). *A Review on Dimensions of Service Quality Models.* Journal of Marketing Management, 2(2):79-93.

Yu, W., Chavez, R., Feng, M., Wong, Y., Fynes, B. (2020). *Green human resource management and environmental cooperation: An ability-motivation-opportunity and contingency perspective*. International Journal of Production Economics, 219, 224-235.  
<https://sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527319302270>

## ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión de recursos humanos	Los profesionales en gestión recursos humanos son los responsables de reclutar, administrar y brindar orientación a las personas que trabajan en una organización para maximizar la rentabilidad y la satisfacción de los empleados. Por lo general, desarrollan y administran políticas relacionadas con la contratación, la gestión del desempeño, la compensación, la seguridad y el bienestar, los beneficios para los empleados, la comunicación y la capacitación. (Anzola, 2017), los	Son los procesos establecidos normativamente por cada organización y orientadas a administrar el recurso humano para un desempeño eficiente que conlleve a la calidad en su servicio. Para ello se utilizará una encuesta considerando sus dimensiones	Admisión de personas	Concurso Público	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
				Selección		
				Inducción		
			Evaluación de personal	Nivel de capacidades	8,9,10,11,12,13	
Nivel de Productividad						
Variable 2: Calidad de servicio	La calidad del servicio es una herramienta para determinar qué tan bien las expectativas del cliente se corresponden con el nivel de servicio entregado y se sabe que, si las expectativas del cliente son superiores al rendimiento percibido, entonces podría afectar negativamente a la satisfacción del cliente y a la imagen de la organización. Severt, Wang, Chen y Breiter; citados por Uzunboylu (2016)	Es la satisfacción del usuario por el servicio recibido el cual supera su expectativa. Se utilizará una encuesta para la variable	Capacidad de respuesta	Solución a la consulta	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ordinal
				Seguridad		
				Tiempo de respuesta		
			Empatía	Trato personalizado	10,11,12,13,14,15,16,17,18	
				Amabilidad		
			Fiabilidad	Comprensión	19,20,21	
Sinceridad						

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado señor (a)(Srta.):

Estamos realizando un estudio respecto a la Gestión de Recursos Humanos en Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLA UNA, marque con un aspa (x)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Admisión de personas	5	4	3	2	1
	<b>Concurso Publico</b>	5	4	3	2	1
1	¿En la entidad se realizan coordinaciones de reclutamiento para atraer candidatos para cubrir un nuevo puesto de trabajo?					
2	¿En la entidad se asignan recursos necesarios para la contratación de un nuevo trabajador?					
3	¿Las descripciones y especificaciones de los requisitos de los puestos están correctamente descritas en los documentos de gestión tales como el MOF y ROF?					
	<b>Selección</b>	5	4	3	2	1
4	¿Las pruebas de selección de personal son oportunas, es decir, en el tiempo adecuado?					
5	¿Las entrevistas que se realizan para la selección de personal son las adecuadas para cubrir los puestos de trabajo?					
	<b>Inducción</b>	5	4	3	2	1
6	¿Los nuevos trabajadores pasan la primera vez por un proceso de inducción, es decir de aprendizaje o adecuación al cargo?					
7	¿La inducción cumple un rol importante para el desarrollo de las actividades del nuevo trabajador?					
	<b>Evaluación de Personal</b>					
	<b>Nivel de capacidades</b>	5	4	3	2	1
8	¿La experiencia laboral que cuenta el servidor administrativo es considerada para la asignación de funciones?					
9	¿Al servidor administrativo se le asigna funciones de puesto acorde a su conocimiento?					

10	¿A nivel grupal el servidor administrativo posee espíritu de trabajo en equipo y cooperación?					
	<b>Nivel de productividad</b>	5	4	3	2	1
11	¿Consideran la calidad de productividad en su centro de trabajo?					
12	¿En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales?					
13	¿En mi municipio hay sistemas de recompensas por resultados?					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor (a)(Srta.):

Estamos realizando un estudio respecto a la calidad del servicio a los usuarios en Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLA UNA, marque con un aspa (x)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Capacidad de respuesta					
	Solución a la consulta	5	4	3	2	1
1	¿Se resuelve satisfactoriamente las consultas?					
2	¿Cuándo el usuario acude al servicio/ Unidad encuentra las mejores soluciones?					
3	¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas?					
	Seguridad	5	4	3	2	1
4	¿El personal que atiende inspira seguridad y tranquilidad?					
5	¿El personal muestra buena disposición para atender?					
6	¿Los servidores ofrecen muchas posibilidades de solución?					
	Tiempo de Respuesta	5	4	3	2	1
7	¿El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?					
8	¿Los empleados responden oportunamente a las preguntas?					
9	¿Los empleados comunican los horarios exactos de servicio?					
	Empatía					
	Trato personalizado	5	4	3	2	1
10	¿Cuándo requieren los usuarios, reciben una atención individualizada?					
11	¿El servicio se adapta perfectamente las necesidades del usuario?					

12	¿Los empleados brindan oportunidades para explicar los intereses?					
	<b>Amabilidad</b>	5	4	3	2	1
13	¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?					
14	¿El personal escucha atentamente las diversas consultas?					
15	¿El personal atiende con alegría y ofrece apoyo para resolver consultas?					
	<b>Comprensión</b>	5	4	3	2	1
16	¿Siento que los trabajadores se preocupan por mí?					
17	¿Los servidores comprenden mis necesidades e intereses?					
18	¿El personal pone atención en los pedidos e identifica mis necesidades como usuario?					
	<b>Fiabilidad</b>					
	<b>Sinceridad</b>	5	4	3	2	1
19	¿El personal da una imagen de honestidad?					
20	¿Los empleados brindan una información sincera?					
21	¿El personal ayuda en la gestión que realiza los usuarios?					

### ANEXO 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DEL ESTUDIO:** Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Gestión de recursos humanos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de recursos humanos	Admisión de personas	Concurso Público	¿En la entidad se realizan coordinaciones de reclutamiento para atraer candidatos para cubrir un nuevo puesto de trabajo?						x		x		x		x		
			¿En la entidad se asignan recursos necesarios para la contratación de un nuevo trabajador?						x		x		x		x		
			¿Las descripciones y especificaciones de los requisitos de los puestos están correctamente descritas en los documentos de gestión tales como el MOF y ROF?						x		x		x		x		
		Selección	¿Las pruebas de selección de personal son oportunas, es decir, en el tiempo adecuado?						x		x		x		x		
			¿Las entrevistas que se realizan para la selección de personal son las adecuadas para cubrir los puestos de trabajo?						x		x		x		x		
		Inducción	¿Los nuevos trabajadores pasan la primera vez por un proceso de inducción, es decir de aprendizaje o adecuación al cargo?						x		x		x		x		

			¿La inducción cumple un rol importante para el desarrollo de las actividades del nuevo trabajador?						x		x		x		x			
Evaluación de personal	Nivel de capacidades		¿La experiencia laboral que cuenta el servidor administrativo es considerada para la asignación de funciones?						x		x		x		x			
			¿Al servidor administrativo se le asigna funciones de puesto acorde a su conocimiento?						x		x		x		x			
			¿A nivel grupal el servidor administrativo posee espíritu de trabajo en equipo y cooperación?							x		x		x		x		
	Nivel de Productividad		¿Consideran la calidad de productividad en su centro de trabajo?							x		x		x		x		
			¿En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales?							x		x		x		x		
			¿En mi municipio hay sistemas de recompensas por resultados?							x		x		x		x		



Luis Marcelo Olivos Jiménez

DNI: 41769054

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Gestión de recursos humanos

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** OLIVOS JIMENEZ LUIS MARCELO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA



Luis Marcelo Olivos Jiménez  
DNI: 41769054

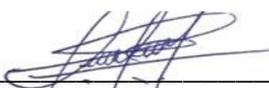
## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DEL ESTUDIO:** Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Gestión de recursos humanos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de recursos humanos	Admisión de personas	Concurso Público	¿En la entidad se realizan coordinaciones de reclutamiento para atraer candidatos para cubrir un nuevo puesto de trabajo?						x		x		x		x		
			¿En la entidad se asignan recursos necesarios para la contratación de un nuevo trabajador?						x		x		x		x		
			¿Las descripciones y especificaciones de los requisitos de los puestos están correctamente descritas en los documentos de gestión tales como el MOF y ROF?						x		x		x		x		
		Selección	¿Las pruebas de selección de personal son oportunas, es decir, en el tiempo adecuado?						x		x		x		x		
			¿Las entrevistas que se realizan para la selección de personal son las adecuadas para cubrir los puestos de trabajo?						x		x		x		x		
		Inducción	¿Los nuevos trabajadores pasan la primera vez por un proceso de inducción, es decir de aprendizaje o adecuación al cargo?						x		x		x		x		

			¿La inducción cumple un rol importante para el desarrollo de las actividades del nuevo trabajador?							x		x		x		x		
Evaluación de personal	Nivel de capacidades		¿La experiencia laboral que cuenta el servidor administrativo es considerada para la asignación de funciones?							x		x		x		x		
			¿Al servidor administrativo se le asigna funciones de puesto acorde a su conocimiento?							x		x		x		x		
			¿A nivel grupal el servidor administrativo posee espíritu de trabajo en equipo y cooperación?								x		x		x		x	
			¿Consideran la calidad de productividad en su centro de trabajo?								x		x		x		x	
	Nivel de Productividad		¿En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales?								x		x		x		x	
			¿En mi municipio hay sistemas de recompensas por resultados?								x		x		x		x	

  
 \_\_\_\_\_  
 Xandder Luis Adrianzen Centeno  
 DNI: 40166110

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Gestión de recursos humanos

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS  
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

  
\_\_\_\_\_  
Xandder Luis Adrianzen Centeno  
DNI: 40166110

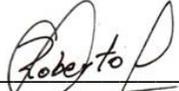
### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DEL ESTUDIO:** Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Gestión de recursos humanos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Gestión de recursos humanos	Admisión de personas	Concurso Público	¿En la entidad se realizan coordinaciones de reclutamiento para atraer candidatos para cubrir un nuevo puesto de trabajo?							x		x		x		x				
			¿En la entidad se asignan recursos necesarios para la contratación de un nuevo trabajador?								x		x		x		x			
			¿Las descripciones y especificaciones de los requisitos de los puestos están correctamente descritas en los documentos de gestión tales como el MOF y ROF?								x		x		x		x			
		Selección	¿Las pruebas de selección de personal son oportunas, es decir, en el tiempo adecuado?									x		x		x		x		
			¿Las entrevistas que se realizan para la selección de personal son las adecuadas para cubrir los puestos de trabajo?									x		x		x		x		
		Inducción	¿Los nuevos trabajadores pasan la primera vez por un proceso de inducción, es decir de aprendizaje o adecuación al cargo?									x		x		x		x		

			¿La inducción cumple un rol importante para el desarrollo de las actividades del nuevo trabajador?							x		x		x		x		
Evaluación de personal	Nivel de capacidades		¿La experiencia laboral que cuenta el servidor administrativo es considerada para la asignación de funciones?							x		x		x		x		
			¿Al servidor administrativo se le asigna funciones de puesto acorde a su conocimiento?							x		x		x		x		
			¿A nivel grupal el servidor administrativo posee espíritu de trabajo en equipo y cooperación?								x		x		x		x	
			¿Consideran la calidad de productividad en su centro de trabajo?								x		x		x		x	
	Nivel de Productividad		¿En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales?								x		x		x		x	
			¿En mi municipio hay sistemas de recompensas por resultados?								x		x		x		x	

  
 Roberto Carlos Fiestas Flores  
 DNI: 16744141

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Gestión de recursos humanos

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

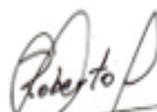
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR**

: FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR**

: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA



Roberto Carlos Fiestas Flores  
DNI: 16744141

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DEL ESTUDIO:** Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Calidad de servicio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Solución a la consulta	¿Se resuelve satisfactoriamente las consultas?						x		x		x		x		
			¿Cuándo el usuario acude al servicio/ Unidad encuentra las mejores soluciones?						x		x		x		x		
			¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas?						x		x		x		x		
		Seguridad	¿El personal que atiende inspira seguridad y tranquilidad?						x		x		x		x		
			¿El personal muestra buena disposición para atender?						x		x		x		x		
			¿Los servidores ofrecen muchas posibilidades de solución?						x		x		x		x		
		Tiempo de respuesta	¿El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios responde correctamente?						x		x		x		x		
			¿Los empleados responden oportunamente a las preguntas?						x		x		x		x		
			¿Los empleados comunican los horarios exactos de servicio?						x		x		x		x		
	Empatía	Trato personalizado	¿Cuándo requieren los usuarios, reciben una atención individualizada?						x		x		x		x		
¿El servicio se adapta perfectamente las necesidades del usuario?								x		x		x		x			

			¿Los empleados brindan oportunidades para explicar los intereses?						x		x		x		x			
	Amabilidad		¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?						x		x		x		x			
			¿El personal escucha atentamente las diversas consultas?						x		x		x		x			
			¿El personal atiende con alegría y ofrece apoyo para resolver consultas?							x		x		x		x		
	Comprensión		¿Siento que los trabajadores se preocupan por mí?						x		x		x		x			
			¿Los servidores comprenden mis necesidades e intereses?						x		x		x		x			
			¿El personal pone atención en los pedidos e identifica mis necesidades como usuario?							x		x		x		x		
	Fiabilidad	Sinceridad	¿El personal da una imagen de honestidad?						x		x		x		x			
			¿Los empleados brindan una información sincera?							x		x		x		x		
			¿El personal ayuda en la gestión que realiza los usuarios?								x		x		x		x	



Luis Marcelo Olivos Jiménez

DNI: 41769054

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Calidad de servicio

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** OLIVOS JIMENEZ LUIS MARCELO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA



Luis Marcelo Olivos Jiménez  
DNI: 41769054

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DEL ESTUDIO:** Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Calidad de servicio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Solución a la consulta	¿Se resuelve satisfactoriamente las consultas?						x		x		x		x		
			¿Cuándo el usuario acude al servicio/ Unidad encuentra las mejores soluciones?						x		x		x		x		
			¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas?						x		x		x		x		
		Seguridad	¿El personal que atiende inspira seguridad y tranquilidad?						x		x		x		x		
			¿El personal muestra buena disposición para atender?						x		x		x		x		
			¿Los servidores ofrecen muchas posibilidades de solución?						x		x		x		x		
		Tiempo de respuesta	¿El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios responde correctamente?						x		x		x		x		
			¿Los empleados responden oportunamente a las preguntas?						x		x		x		x		
			¿Los empleados comunican los horarios exactos de servicio?						x		x		x		x		
	Empatía	Trato	¿Cuándo requieren los usuarios, reciben una atención individualizada?						x		x		x		x		

			¿Los empleados brindan oportunidades para explicar los intereses?						x		x		x		x			
	Amabilidad		¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?						x		x		x		x			
			¿El personal escucha atentamente las diversas consultas?						x		x		x		x			
			¿El personal atiende con alegría y ofrece apoyo para resolver consultas?							x		x		x		x		
		Comprensión		¿Siento que los trabajadores se preocupan por mí?						x		x		x		x		
			¿Los servidores comprenden mis necesidades e intereses?						x		x		x		x			
			¿El personal pone atención en los pedidos e identifica mis necesidades como usuario?							x		x		x		x		
Fiabilidad	Sinceridad		¿El personal da una imagen de honestidad?						x		x		x		x			
			¿Los empleados brindan una información sincera?						x		x		x		x			
			¿El personal ayuda en la gestión que realiza los usuarios?								x		x		x		x	

  
 Xander Luis Adrianzen Centeno  
 DNI: 40166110

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Calidad de servicio

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS  
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

  
\_\_\_\_\_  
Xandder Luis Adrianzen Centeno  
DNI: 40166110

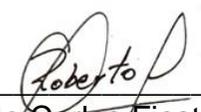
## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DEL ESTUDIO:** Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Calidad de servicio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Solución a la consulta	¿Se resuelve satisfactoriamente las consultas?						x		x		x		x			
			¿Cuándo el usuario acude al servicio/ Unidad encuentra las mejores soluciones?						x		x		x		x			
			¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas?						x		x		x		x			
		Seguridad	¿El personal que atiende inspira seguridad y tranquilidad?						x		x		x		x			
			¿El personal muestra buena disposición para atender?						x		x		x		x			
			¿Los servidores ofrecen muchas posibilidades de solución?						x		x		x		x			
		Tiempo de respuesta	¿El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios responde correctamente?						x		x		x		x			
			¿Los empleados responden oportunamente a las preguntas?						x		x		x		x			
			¿Los empleados comunican los horarios exactos de servicio?						x		x		x		x			
	Empatía	Trato	¿Cuándo requieren los usuarios, reciben una atención individualizada?						x		x		x		x			

		¿Los empleados brindan oportunidades para explicar los intereses?							x	x		x		
	Amabilidad	¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?							x	x		x		
		¿El personal escucha atentamente las diversas consultas?							x	x		x		
		¿El personal atiende con alegría y ofrece apoyo para resolver consultas?								x	x		x	
		Comprensión	¿Siento que los trabajadores se preocupan por mí?							x	x		x	
	¿Los servidores comprenden mis necesidades e intereses?								x	x		x		
	¿El personal pone atención en los pedidos e identifica mis necesidades como usuario?									x	x		x	
	Fiabilidad	Sinceridad	¿El personal da una imagen de honestidad?						x	x		x		
			¿Los empleados brindan una información sincera?							x	x		x	
			¿El personal ayuda en la gestión que realiza los usuarios?								x	x		x

  
 Roberto Carlos Fiestas Flores  
 DNI: 16744141

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Calidad de servicio

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR**

: FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR**

: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA

  
\_\_\_\_\_  
Roberto Carlos Fiestas Flores  
DNI: 16744141

## ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### Confiabilidad del instrumento para medir la Gestión de recursos humanos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	13

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GRH1	43,83	60,399	,380	,847
GRH2	43,05	56,959	,690	,821
GRH3	42,98	57,949	,696	,822
GRH4	42,84	60,011	,514	,834
GRH5	42,75	61,430	,579	,831
GRH6	43,49	58,025	,641	,825
GRH7	42,44	59,566	,536	,833
GRH8	42,59	63,587	,434	,839
GRH9	43,04	62,138	,465	,838
GRH10	42,66	65,340	,432	,841
GRH11	42,83	58,931	,710	,822
GRH12	42,80	63,327	,370	,843
GRH13	43,78	64,683	,208	,858

Se aplicó una prueba piloto de la escala valorativa de la gestión de recursos humanos con una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 13 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus dos dimensiones no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser positivo; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.846, en promedio. Por lo que se considera que la escala valorativa de la gestión de recursos humanos es confiable.

## Confiabilidad del instrumento para medir la calidad servicio

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	21

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CS1	68,76	238,867	,736	,968
CS2	68,55	246,858	,584	,969
CS3	68,69	245,205	,558	,970
CS4	68,43	231,539	,812	,967
CS5	68,39	237,456	,788	,967
CS6	68,68	234,804	,761	,968
CS7	68,65	232,686	,875	,966
CS8	68,35	237,952	,905	,967
CS9	67,86	242,956	,633	,969
CS10	68,34	242,480	,690	,968
CS11	68,49	239,721	,771	,968
CS12	68,44	234,401	,826	,967
CS13	68,60	234,699	,779	,967
CS14	68,48	238,050	,695	,968
CS15	68,54	236,150	,670	,969
CS16	68,59	234,372	,788	,967
CS17	68,51	233,823	,828	,967
CS18	68,58	235,817	,875	,967
CS19	68,61	231,481	,865	,966
CS20	68,25	237,557	,762	,968
CS21	68,49	235,949	,845	,967

Se aplicó una prueba piloto de la escala valorativa de la calidad de servicio con una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 21 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus tres dimensiones no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser positivo; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del

instrumento es de 0.969, en promedio. Por lo que se considera que la escala valorativa de la calidad de servicio es confiable.