



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección  
Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Garate Murrieta, Jack Keye (ORCID: 0000-0003-1512966X)

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (ORCID: 0000-0001-9032-7821)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A todos esos pueblos olvidados que necesitan de funcionarios eficientes que velen por el desarrollo del país.

**El autor**

## **Agradecimiento**

A mis padres por todo el apoyo brindado en mi formación como profesional y como persona. Al Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo, por toda la dedicación y la pasión que les pone a todos sus estudiantes.

**El autor**

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento .....   | iii  |
| Índice de contenidos .....   | iv   |
| Índice de tablas .....   | v    |
| Índice de figuras .....  | vi   |
| Resumen.....   | vii  |
| Abstract.....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 9    |
| II. MARCO TEÓRICO .....  | 12   |
| III. METODOLOGÍA.....  | 45   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....  | 45   |
| 3.2. Variables y Operacionalización .....  | 45   |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ..... | 45   |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....    | 46   |
| 3.5. Procedimiento .....   | 48   |
| 3.6. Método de análisis de datos.....  | 49   |
| 3.7. Aspectos éticos .....   | 49   |
| IV. RESULTADOS .....   | 51   |
| VI. CONCLUSIONES .....   | 59   |
| VII. RECOMENDACIONES .....   | 60   |
| REFERENCIAS.....   | 61   |
| ANEXOS .....   | 67   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Nivel de gestión de recursos humanos.....   | 51 |
| Tabla 2 Nivel de calidad de servicio .....  | 51 |
| Tabla 3 Prueba de normalidad entre las dimensiones de la gestión de recursos. 52                          |    |
| Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la<br>calidad de servicio..... | 52 |
| Tabla 5 Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio. 53                        |    |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Dispersión entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio<br>..... | 53 |
|--|----|

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la población y muestra fue de 50 colaboradores. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que: El nivel de gestión de recursos humanos es regular 48 %, malo 30 % y bueno 22 %. El nivel de calidad de servicio es regular 40 %, malo 38 % y bueno 22 %. Existe relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.980, 0.924, 0.870, 0.978, 0.908 y 0.980 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). En conclusión: Si existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, el 95.26 % de la gestión de recursos humanos influye en la calidad de servicio.

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

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between human resources management and service quality in the Regional Directorate of Transportation and Communications San Martín, 2021. The research was basic type, non-experimental, transversal and descriptive correlational design, the population and sample was of 50 collaborators. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined that: The level of human resources management is regular 48 %, bad 30 % and good 22 %. The level of service quality is regular 40%, bad 38% and good 22%. There is a relationship between the dimensions of human resource management and service quality, since the Spearman's Rho coefficient was 0.980, 0.924, 0.870, 0.978, 0.908 and 0.980 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ). In conclusion: If there is a significant relationship between human resource management and service quality in the Regional Directorate of Transport and Communications San Martin, 2021, since the Spearman's Rho coefficient was 0,976 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); furthermore, 95.26 % of human resource management influences service quality.

Keywords: human resource management, service quality.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, gran parte del éxito en las organizaciones, depende la calidad de talento que contenga para desarrollar las actividades y procesos internos; por lo tanto, la capacidad del área de recursos humanos para integrar a diferentes habilidades y competencias de los colaboradores de manera efectiva, es un factor determinante que conlleva al éxito a una organización, mediante estrategias funcionales que ayuden a relucir lo mejor de cada persona para elaborar los objetivos; en este sentido, el factor humano es uno de los principales recursos aliados para generar desarrollo organizacional (MINSA, 2019). La gestión de recursos humanos pasa por un proceso debidamente estructurado, que busca entregar las mejores condiciones de trabajo para generar un ambiente armonioso y seguro, al mismo tiempo que ayuda a desarrollar satisfacción laboral, la cual es muy importante para un buen desempeño, el cual a su vez ayuda a prestar un servicio de calidad a los usuarios, mediante el desarrollo eficiente de procesos internos y una atención de calidad (Arsenjo, 2012).

A nivel nacional, los servicios brindados por las instituciones públicas, deja al descubierto la ineficiencia para manejar al recurso humano de una manera eficiente, lo cual genera que los servicios entregados a través del sistema de consultas, no sea el adecuado, generando insatisfacción en los usuarios y altos costos de producción (Quijije, 2015). En este sentido, es necesario la implementación de un sistema integral que ayude a optimizar los recursos y mejorar los procedimientos de la entidad, mediante actividades de capacitación y monitoreo permanente para hacer posible que las actividades se desarrollen con eficiencia, incrementando las posibilidades de brindar un servicio de calidad al público con una gran; bajo este marco, es necesario la implementación de políticas y normas internas que ayuden a mejorar el ambiente y contexto donde se lleva a cabo las actividades laborales. Asimismo, es necesario la búsqueda constante de la satisfacción de los colaboradores, el cual es un recurso muy importante para la motivación e inducción hacia el logro de resultados eficientes, para lo cual, se debe reconocer el esfuerzo y el rendimiento sobresaliente de

cada uno de ellos, brindando un incentivo que conlleve a mejorar la satisfacción de entre su área trabajo (Guillen, 2007).

Antes de pasar a la descripción de la problemática en relación con las variables, se detallan los contextos con el que interactúan las variables. A nivel local, Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, muestra falencias en referencia a la gestión de recursos humanos existente en la organización, debido a la falta de personal idóneo en algunas áreas de trabajo, que contengan las habilidades y competencias necesarias para desarrollar un trabajo eficiente orientado a satisfacer las necesidades del público, por otro la institución no solo debe preocuparse en el desarrollo de la infraestructura organizacional, sino que, también debe desarrollar aquellos lineamientos que permiten una mejora del talento humano para el cumplimiento de objetivos, sin embargo estas falencias han conllevado a que no se brinde una adecuada calidad de servicio, evidenciado en una mala atención, no se entrega a tiempo los tramites solicitados por el usuario, mostrando este, quejas, reclamos e insatisfacciones y a nivel general un mala percepción de la institución.

En base a la realidad problemática se formuló el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021?.

Esta investigación tiene justificación por **conveniencia**, puesto que ayudó a mejorar la gestión de recursos humanos en diversas áreas institucionales que conllevó a brindar un mejor servicio de atención basado en la calidad. **Relevancia social**, se planteó propuestas correctivas, mejorando el bienestar de una parte de la sociedad y también sirvió como base para futuras

investigaciones. **Valor teórico**, debido a que permitió la expansión de conocimiento sobre las variables abordadas, las cuales son de suma importancia para mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a la ciudadanía, así mismo, debido a que cada variable tuvo una descripción relevante de acuerdo con teorías viables y actualizadas, las cuales pueden ser utilizadas como recursos para describir la problemática en el objeto de estudio. **Implicancias prácticas**, los resultados en la presente investigación, ayudará a la entidad a la mejora en la calidad de servicios entregados hacia el público, promoviendo la satisfacción de necesidades y el cumplimiento de sus expectativas. **Utilidad metodológica**, su importancia radica en su aporte de técnica y métodos ineficientes, los cuales fueron utilizados para la ejecución de otras investigaciones en torno a las variables.

En base a lo anterior, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021. Como **objetivos específicos**: Conocer el nivel de gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021. Analizar el nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.

La **hipótesis general** fue: H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021. Como **hipotesis específicas**: H<sub>1</sub>: El nivel de gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021, es buena. H<sub>2</sub>: El nivel de calidad de servicios en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2020, es buena. H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Es importante señalar el contexto de nuestras variables a nivel internacional y nacional, para enfocar su importancia en nuestra investigación y cuyos resultados podrán medir la importancia de incorporarlos en la acción de las políticas públicas y las políticas del estado, entre estas tenemos:

| <b>Norma</b>                                     | <b>Detalle</b>                 | <b>Descripción</b>   |
|--|--------------------------------|--|
| Objetivos del Desarrollo Sostenible – ODS (2015) | Objetivo 8 y 10                | Objetivo 8: generar desarrollo económico mediante un enfoque de inclusión social, generando empleos decentes que se enfoquen en la mejora de la calidad de vida.<br><br>Objetivo 10: De aquí a 2030, generarán un crecimiento estable del 40% de los ingresos en las poblaciones más pobres y vulnerables. |
| Políticas Publica                                | Resolución N° 004-2021-PCM/SGP | Esta resolución, determina el sistema administrativo dentro la gestión pública, la cual está orientada brindar a la población servicios de calidad, mediante la integración de recursos controlados por la secretaría de gestión pública.  |

La investigación cuenta con antecedentes internacionales, los cuales se describen a continuación: Armijos et al. (2019) en su investigación de tipo básica, el diseño fue no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyeron que el recurso humano es la principal fuente de producción en las instituciones, sin embargo, este es relegado debido a la poca importancia que le dan o la deficiente gestión del recurso humano, evidenciado en las pocas capacitaciones, personal no idóneo en cada área de trabajo, con poco involucramiento en el desarrollo de las actividades e incumplimiento de los objetivos institucionales.

Mera (2018) en su investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyó que el manejo del recurso humano, deben estar alineados desde un solo enfoque con valor

estratégico que permita marcar la diferenciación aplicando procesos de mejora y por ende que ayuden a lograr los objetivos propuestos, con personal capacitado, idóneo en cada área de trabajo y con una gestión adecuada que dote de todas las herramientas y equipos necesarios para que el personal desarrolle de manera eficiente sus actividades.

Calvopiña et al. (2019) en su investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue el manual de gestión del talento humano, técnica fue documentación y el instrumento fue la guía de documentación. Concluyeron que existe un diseño y validación sobre el manual referente al talento humano, el cual es originado por el diseño de cargos y sus debidas evaluaciones con referencia al rendimiento laboral, las cuales involucran las políticas, procesos, normas que tienen por finalidad establecer los fines cumplimientos encaminados por candidatos que se realizan en base al reclutamiento y poder seleccionarse, permite recurrir a la utilización de una debida seguridad.

A nivel nacional, García (2018) en su investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de 42 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, después de haber llevado el análisis estadístico correspondiente, se determinó que las variables poseen una correlación significativa, las cuales se encuentran sustentadas en un valor igual a 0.901, el cual representa un nivel muy alto, con el cual se establece que, a medida que la clínica perfeccione las estrategias y lineamientos para la mejora de recursos humanos, logrará ofrecer una atención de calidad hacia los usuarios, lo cual ayudará a incrementar su nivel de satisfacción, cumplimiento de sus expectativas en la solución a sus necesidades de salud, asimismo, se refuerza la concepción de la importancia de gestionar al talento humano de manera eficiente para obtener resultados satisfactorios.

Sánchez (2019) en su investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue 60 enfermeras, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, después de haber encontrado un

valor de correlación igual a 0.879 se establece que la variable poseen una relación de tipo positiva dentro de un nivel alto, con lo cual se determina la existencia de dependencia de la calidad de servicio hacia las actividades y lineamientos orientados a la gestión administrativa, por lo tanto se establece que, a medida que se logre incrementar los procesos internos de gestión, la entidad podrá brindar un mejor servicio a los usuarios que acuden al nosocomio en busca de la satisfacción de sus necesidades en cuanto a sus problemas de salud, siendo atendidas en su gran mayoría por enfermera del hospital.

Palacios (2018) en su investigación de tipo de investigación aplicada, el diseño de investigación fue no experimental, la población fue de 550 y la muestra fue de 226, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: gracias a los datos estadísticos recopilados el procesamiento de la información, se logró determinar la existencia de correlación entre variables, las cuales pertenece a un tipo positiva dentro de un nivel significativo. Pues el coeficiente correlación de Spearman de 0.79 y un p valor de 0,000 además en cuanto a la gestión de recursos humanos está referido a poder utilizar los recursos de la mejor forma para con la empresa el cual pueda mejorar las herramientas para lograr los objetivos y por calidad de servicio se debe comprender por las distintas formas de mejora institucional.

A nivel local, García (2017) en su investigación de tipo de investigación fue no experimental, de diseño correlacional descriptivo, la población fue 136 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: gracias a la información recopilada y al procesamiento estadístico correspondiente, se logró determinar la existencia de correlación de tipo positiva y significativa entre variables, con lo cual se estableció que, con la mejora de la gestión de los recursos humanos, la entidad tendrá la posibilidad de brindar una mejor calidad servicio a los usuarios mediante la capacitación del personal las diferentes áreas, la cual se encuentra relacionada con la disponibilidad de insumos médicos y personal para atender la demanda en los momentos críticos donde la atención de emergencias es crucial.

Tejada (2020) en su investigación de tipo no experimental, de diseño correlacional, la población fue 3456 usuarios, la muestra fue 102, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: con un valor de correlación igual a 0.535, se estableció que la variables abordadas en este estudio se encuentran relacionadas de manera positiva dentro de un nivel medio, por lo tanto, conllevó a determinar que, a medida que la SUNARP se incremente la calidad de servicio en sus diferentes indicadores elementos, logrará incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, lo cual resulta importante, no solo para mejorar la imagen institucional, sino también para el respaldo ciudadano y su cooperación mediante el pago de sus tributos de manera puntual, minimizando las posibilidades de evasión a las normativas aplicadas a estos procesos.

Pérez (2019) en su investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 26 comités, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: el procesamiento de la información recopilada ayuda a determinar la presencia de correlación entre las variables abordadas, las cuales fueron afirmadas por el coeficiente de correlación que dio un total de 0.797, con lo cual se establece que, la relación no sólo es positiva sino que se encuentra dentro de un nivel considerable, por lo tanto, se determina la dependencia del cumplimiento de metas hacia la gestión eficiente los recursos humanos, considerando así mismo la necesidad de aplicar los lineamientos y estrategias necesarias que ayuden a mejorar las habilidades y competencias del personal para una mejor aplicación de los mismos e incrementar su nivel de desempeño.

Las teorías relacionadas al tema se mencionan la variable **gestión de recursos humanos**, Ivancevich (2011), este se conceptualiza que este tiene por finalidad ser el proceso dirigido hacia el cumplimiento de objetivos que establece la organización en el cual se presenta una serie de factores mediante la contratación, la cual se puede describir conforme a la retención, despido, desarrollo, así como los diversos usos de los recursos humanos. Fuensalida (2016) sostiene que para este es de vital importancia ser reconocida como parte

del proceso administrativo el cual se debe realizar la denominada acompañamiento de la organización que sirve para reunir todos los esfuerzos que se deben realizar en al tratar de poder, habilitar, valorar y principiar al personal que viene laborando dentro de la institución que tiene como finalidad poder seguir protegiendo, es también necesario poder contar con el denominado capital humano apto y por otro lado es el más competente del que se pueda realizar los determinados procesos que se vienen presentando, involucra todos los planes, actividades y todos los objetivos determinados e institucionales que puedan lograrse conseguir según lo anticipado.

Se debe precisar que la gestión de RRHH, es de forma bastante relevante por el cual forma parte sobre el proceso de la institución que viene siendo dirigida, la cual sirve para poder invertir sobre los denominados recursos que forman parte de la situación para una óptima realización de tal forma es posible poder invertir sobre todos aquellos recursos que sirven para impulsar su mejor utilización sobre como permitir generar aquel valor agregado es importante para diferenciarse de esa forma se debe tomar en cuenta las habilidades, recurso de talento humano, siendo así que se puede garantizar los servicios que de cierta manera sirve para garantizar que servicios forman parte de la corporación para que esta pueda ser de calidad.

En tanto Jama (2018) sostiene que, para una adecuada gestión es necesario el diseño de estrategias y lineamientos que ayuden a la mejora de competencias de cada colaborador, lo cual debe estar a cargo por los profesionales de esta área como una de sus responsabilidades principales. La gestión de recursos humanos es importante porque desarrolla acciones de capacitación para fortalecer sus habilidades y competencias, además potencia sus conocimientos para que cada colaborador realice sus actividades de manera eficiente y eficaz por ende aumente la productividad y éxito organizacional; esta gestión busca crear un ambiente organizacional favorable por lo cual mejora la ambientación de las instalaciones, para que esté en condiciones saludables, también promueve el trabajo en equipo, comunicación asertiva, respeto, honestidades, además gestiona un remuneración justa, todo esto hace que el colaborador este

motivado y se esfuerce por realizar mejor sus funciones. El ambiente laboral es un factor que influye positivamente o negativamente en el desempeño laboral, por lo cual la gestión de recursos humanos promueve un ambiente laboral favorable en la organización, para generar un aumento en el rendimiento laboral.

Asimismo, León (2013) sostiene que, una de las labores más importante de esta es la integración de todas las personas que conforman la organización, teniendo en cuenta que cada uno de ellos cuentan con costumbres y actitudes diferentes, para lo cual es necesario realizar un adecuado estudio de los elementos, de modo que se puedan aplicar estrategias transversales que ayuden a gestionar estas indicadores de manera universal, mitigando las diferencias que ayuden a una sana convivencia y el desarrollo de un clima laboral armonioso. El recurso humano es un elemento muy importante porque de ello depende el éxito o fracaso de la organización, por lo cual la gerencia y/o administración y la gerencia de recursos humanos deben de trabajar de manera coordinada con la finalidad de fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores para que desarrollen sus actividades de manera eficiente y eficaz, además aumenta en desempeño laboral y la productividad. Los recursos humanos no pueden estar desatendido porque son la pieza clave para cumplir las metas y objetivos organizacionales; la gestión de recursos humanos es un proceso que consiste en aprovechar al máximo las habilidades y competencia para cumplir los objetivos planteados anteriormente.

Sotomayor (2016) sostiene que, los enfoques actuales, está orientado hacia la mejora de las habilidades y competencias de los colaboradores de la organización, lo cual es muy relevante para obtener los resultados necesarios que generen desarrollo; sin embargo, es necesario prestar la adecuada atención hacia aquellos elementos que generan satisfacción interna en los colaboradores, lo cual resulta de vital importancia para el afianzamiento del compromiso en la búsqueda constante de alcanzar mejores resultados que ayuden a lograr los objetivos integrales. En este sentido, los gestores del talento humano cumplen importante, debido a que tienen la responsabilidad de preparar a los recursos que hará posible desarrollar las actividades, de manera eficiente y sustentada en

las proyecciones organizacionales. Para la planificación de los recursos humanos se debe realizar una evaluación de las actividades de la organización y la determinación de los procesos dentro de la misma para determinar de forma correcta la cantidad de colaboradores que se necesitaran para cumplir con las metas y objetivos organizacionales dentro de un periodo de tiempo.

En cuanto a los modelos aplicados para la gestión de recursos humanos, los autores Werther & Davis (2016) sostienen que, todos los modelos poseen una relación entre sí, debido a que ayudan a conectar un sistema de gestión interna de recursos humanos, buscando la participación activa de cada uno de los colaboradores, bajo estándares de calidad y eficiencia, basados en los objetivos determinados en la planificación estratégica; en este sentido, es la encargada de transmitir todos esos lineamientos en cuanto a la misión, visión y los objetivos organizacionales, de modo que cada uno de ellos realice sus actividades enfocadas en estas determinaciones, para que al final se forme un constructo que ayude al logro eficiente de cada uno de los planeamientos estratégicos. El proceso de selección de personal se debe realizar cumpliendo estrictamente con transparencia por lo cual se debe cumplir a cabalidad tal como lo determina las directivas de selección de personal por lo cual todos los candidatos deben tener las mismas facilidades y oportunidades de participar dentro del proceso, el comité de selección tiene la responsabilidad de elegir a la persona de mayor mérito.

El ambiente laboral es un factor que influye positivamente o negativamente en el desempeño laboral, por lo cual la gestión de recursos humanos se enfoca en crear un ambiente favorable para lograr impactar positivamente en el rendimiento laboral; la adecuada gestión de los recursos humanos permite que los colaboradores, sean más eficaces, eficientes, y se logre ofrecer un servicio o producto de calidad al usuario, porque de ellos amerita el éxito organizacional y el logro de aumentar la credibilidad de la organización. El área de recursos humanos debe implementar un reglamento interno de trabajo en lo cual consiste en determinar la conducta que debe tener cada colaborador, medidas disciplinarias como el horario de entrada y salida, etc. La gerencia y/o

administración debe implementar un control interno en lo cual determine como se debe cuidar o custodiar los documentos que contienen información relevante y lo cual no se puede estar difundiendo a otras personas ajenas a la organización, la administración del talento humano debe ser de manera óptima por ellos la base fundamental para que las actividades organizacionales se desarrollen de forma correcta.

Para Caldera (2004) menciona que el Recurso Humano tiene que ser de cierto modo el factor más resaltante y vital de una organización, porque que en base al talento humano dependerá el desenvolvimiento y la ejecución de sus acciones para lograr impulsar los objetivos, todo en base a su esfuerzo integro. La gestión de recursos de recursos humos establece lineamientos de ética e integridad de los colaboradores con la finalidad de crear un clima organizacional favorable para que las actividades se desarrollen con normalidad y al concluir un periodo de tiempo se logre los objetivos y metas; además capacita permanentemente para que el colaborador sean más competente, creativo e innovadores y se esfuerce al máximo por superar las metas, esta gestión busca aprovechar al máximo los recursos humanos, porque al finalizar un periodo de tiempo realiza una evaluación del desempeño laboral para medir el rendimiento, en el caso de detectar algunos factores que afectan el rendimiento, toma decisiones oportunas por que se enfoca en que el talento humano sea eficiente y eficaz en el desarrollo de sus actividades y por ende se logre ofrecer un producto de calidad.

Así mismo Hatum (2011) menciona de cierto modo que la clave, talento, crítico y gestión que forman parte del talento humano sirven en cierto modo como manifestación que son vinculadas sobre el tema, pero que de alguna forma radica en los problemas sobre el talento. Es esa circunstancia cada uno tiene un criterio establecido sobre el talento humano que puede describir. La importancia de la gestión de recursos humanos es que se enfoca en establecer el perfil de puestos de acuerdo a la funciones y responsabilidades asignadas para cada puesto, también capacita permanentemente a los colaboradores para que sean mas competentes y se esfuerzen a realizar sus actividades de manera eficiente, además realiza una evaluación del desempeño laboral con la finalidad de que el

desempeño laboral mejore, por eso que al detectarse alguna deficiencias realiza acciones de retroalimentación. la gestión de recursos humanos busca crear un ambiente laboral favorable por lo cual promueve una cultura organizacional, además utiliza lineamientos de ética y conducta de los colaboradores.

En tal sentido Aoun (2017) sostiene que esta, más allá de ser una herramienta de integración de talentos, debe buscar la integración de habilidades y competencias necesarias para lograr los objetivos organizacionales, basados en los perfiles y descripción de puestos, de modo que, mediante los procesos de selección, se pueda contratar a aquellas piezas importantes que presenten las cualidades para desarrollar su trabajo de manera eficiente enmarcada en los objetivos organizacionales, sin dejar de lado el horizonte de sus propios objetivos y planeaciones en el ámbito laboral y profesional. La gestión de recursos humanos busca en aprovechar el máximo el talento humano porque es la base fundamental para superar las metas y cumplir los objetivos en el tiempo establecido, por eso es que realiza capacitaciones, crea un ambiente laboral favorable y evaluación del desempeño laboral, con la finalidad que los colaboradores sean más competentes, creativos e innovadores y esfuercen en superar las metas; el éxito o fracaso de la organización depende de cómo se gestione los recursos humanos por lo cual la personal tiene la responsabilidad de gestionar el talento humano debe ser el idóneo, es decir que tenga las habilidades y competencias tal como lo establece el perfil del puesto.

Villanueva (2016) menciona que en cuanto a la gestión de los RRHH tiene el deber de poder brindar con mucha responsabilidad a los trabajadores ciertos momentos algunas estrategias que sirven para poder desenvolver sus denominadas habilidades que son profesionales de igual forma las habilidades personales, pudiendo de esa manera aumentar ciertos niveles de compromiso e identificación de la institución. Siendo necesario poder establecer que la gestión de los RRHH debe de cierta formar no tratar de restringir la captación, adiestramiento y valoración del personal que supone puede laborar en la corporación, por otro lado se tienen que proteger el área laboral que está enmarcada a ser cómoda, agradable, siendo factible la realización de esfuerzos,

,se toma en cuenta el sacrificio que presenta, sobre todo en las etapas que se puede realizar un tamizaje en cuanto al avance de los RRHH que son la facilidad de reclutamiento de personal apto, facultar, y optimizar las habilidades que son en el marco profesional sobre el personal a valorar sobre el desempeño.

Como teoría del talento humano, Vallejo (2015) sostiene que, este proceso, básicamente se encuentra por las etapas de reclutamiento, selección y orientación de las personas, sin embargo, este proceso va mucho más allá y sólo se analiza cuando el colaborador se había desvinculado de la organización por completo, debido que, a pesar de que este ya se encuentra formando parte del equipo de trabajo, es necesario el desarrollo de capacitaciones que ayuden a potenciar sus habilidades y competencias para mejorar su desempeño, a través de la simplificación de sus actividades gracias a la integración de nuevos conocimientos que fomente su desarrollo profesional y capacidades técnicas para desempeñarse con eficiencia. Para la planificación de los recursos humanos se debe realizar una evaluación interna de la organización en lo cual consiste identificar la cantidad de áreas y funciones dentro de la misma, además se avalúa la complejidad y responsabilidades de las actividades organizacionales, todo esto sirve de base para determinar la cantidad exacta de personal para lograr cumplir los objetivos dentro de un periodo de tiempo.

La gestión de recursos humano debe realizarse con transparencia y honestidad en lo cual debe primar el interés de la organización; la adecuada gestión del talento humano busca crear un ambiente organizacional favorable por eso es que promueve un trabajo en equipo, respeto a los demás, gestiona una remuneración justa es decir de acuerdo a las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. La organización debe tener un reglamento interno de trabajo con la finalidad de determinar las medidas disciplinarias en el caso de un mal comportamiento dentro de la organización, el horario de entrada, salida y derechos, obligaciones del empleador y trabajador, etc., lo cual este reglamento permite que el personal marche de la mejor manera, este reglamento debe ser difundido a todo sin excepción alguna, la gerencia debe implementar el control interno para que la documentación tenga filtros dentro de cada proceso

administrativo y las responsabilidades que cada colaborador debe tener en cada proceso, además se debe determinar las modalidades de custodia de los documentos por que los documentos son las pruebas de cómo se está realizando las actividades organizacionales.

Los procesos en la gestión de RRHH Mondy & Noe (1997) La gestión de RRHH que tiene la dirección integral de diversas obligaciones, se establece desde el principio hasta el final de un vínculo laboral, es preciso mencionar los siguientes, **Reclutar**: que se debe conceptualizar como al determinado colectivo de gente que se junta para un determinado fin, El área de recursos humanos debe difundir la convocatoria en diferentes paginas laborales con la finalidad de reclutar a la mayor cantidad posible de candidatos, el proceso de reclutamiento se deben establecer de manera clara y precisa el perfil de puesto, por lo cual es de gran responsabilidad del comité de selección de dirigir este proceso de manera transparente sin poner trabas a los candidatos, por lo cual todos deben tener las mismas oportunidades; el reclutamiento a gran escala permite abarcar a más personas que tienen las condiciones para ocupar el puesto de trabajo pero solo se seleccionara a la persona que mejor se desenvuelva en los demás procesos. **Seleccionar**: es decir es un proceso por el que pasa el talento humano para ser parte de la organización, este involucra que cumpla con todos los requisitos indispensables para la empresa, el comité de selección de emplear mecanismos tales como test para tener una noción del comportamiento y conducta para no seleccionar a personas que tienen problemas mentales lo cual es muy perjudicial para el ambiente organización, por lo cual es de gran importancia que en el perfil para cada puesto de trabajo se estable que no deben tener antecedentes penales y judiciales; la evaluación de conocimientos permite identificar si el personal posee los conocimientos mínimos para desempeñarse dentro del cargo, también se debe implementar otros mecanismos de evaluación que permita conocer la capacidad y habilidad para solucionar los problemas que se presenten dentro de la organización; dentro de cada paso de selección se debe determinar los requisitos que debe tener cada candidato, lo cual es se debe brindar las misma oportunidades en cada paso.

**Capacitar:** se manifiesta que son las acciones que se realizan para preparar al talento humano con la finalidad que pueda desarrollarse en sus funciones, al personal que recién se incorpora en la organización se le debe capacitar para que obtenga mejores habilidades y competencias para desempeñarse de manera correcta, también se debe dar a conocer las actividades que se desarrollan dentro de la organización, además hacerle comprender que se necesita que el personal este identificado y comprometido con su trabajo por de ellos depende el éxito o fracaso de la organización; la capacitación del personal se debe realizar de acuerdo a las exigencias laborales de cada puesto de trabajo, por cual el jefe de recursos humanos debe acercarse a cada área para recabar información sobre cual es lo que no les permite desarrollar de manera óptima sus funciones. la capacitación debe ser constante porque el avance de la ciencia y tecnología marcha a grandes pasos y crean nuevos productos tecnológicos que mejoran el desarrollo de las actividades por cual el personal debe saber su adecuado manejo de los recursos tecnológicos, además las exigencias laborales están en constante cambio.

**Entrenar:** que involucra estar en constante preparación para estar actualizados y afrontar cualquier problema que llegara a suceder, tener personal preparado para afrontar los nuevos retos tales como cambio de giro de negocio, nuevas exigencias de los usuarios, cambios tecnológicos, cambios en las políticas nacionales económicas y financieros, lo cual el personal será flexible y adaptable al cambio y no se tendrá problemas, el área de recursos humanos debe estar atento a lo que pasa en contexto interno y externo de la organización para estar prevenidos a los cambios radicales. El personal debe estar disponible a capacitarse constantemente por lo cual es favorable a nivel personal y organizacional; el jefe de recursos humanos debe ser una persona que este comprometida con la organización por lo cual debe implementar programas de capacitación para que se fortalezca constantemente las habilidades y competencias, lo cual permite que la organización sea más competente en el sector donde se desarrolle.

**Evaluar el desempeño laboral:** este elemento sirve para poder llevar a cabo el rendimiento del personal bajo control y supervisión donde se pondrá a prueba los resultados que brinde, la evolución permite conocer la capacidad y

responsabilidad que tiene el colaborador para desarrollar las actividades asignadas, dentro de este proceso se identifican aquellas deficiencias que necesitan retroalimentación para que se mejore el desarrollo de sus funciones y por ende cumpla los objetivos y metas que se estableció para su puesto de trabajo, esta evaluación permite hacer un análisis de aquellos factores que limitan el desarrollo óptimo de las actividades, por lo cual es importante que los resultados obtenidos se expongan de manera personal y no grupal con la finalidad de tener una comunicación más fluida entre el evaluador y evaluado en donde se toma mejores decisiones para mejorar el desempeño laboral. La evaluación debe ser constante para que los objetivos y metas no estén en riesgo de no ser cumplidos dentro de un periodo determinado. todos estos comprenden la labor de la **gestión de recursos humanos**, todo esto nos permite mejorar, contribuir al crecimiento de la organización a esto se le debe agregar la asistencia psicológica que deben contar los colaboradores y el desarrollo del liderazgo, por eso es gran importancia que el organización adquiera los servicios de un psicólogo para solucionar los problemas de autoestima lo cual no permite que el colaborador tenga la confianza en sus capacidades y habilidades y competencias, lo cual este problema de baja autoestima limita el rendimiento laboral , por lo cual responsable de gestionar los recursos humanos debe enfocarse a identificar a aquellos que tienen estos problemas y solucionarlo de manera oportuna; también debe velar por la salud física y mental de los colaboradores, por ultimo fortalecer y potenciar sus habilidades y conocimientos respectivamente, para que la organización logre el desarrollo organización de manera sostenible en el tiempo.

Importancia sobre la variable gestión de recursos humanos, estas se vuelven cada día más demandadas en servicios de outsourcing, para la contratación de personal capacitado. Por ello, Hollenbeck (200) manifiesta que: El denominado enfoque, cumple con direccionar el uso estratégico sobre los trabajadores, así como también tiene en consideración la expectativa referente a los programas y talento humano que gira entorno del negocio. La gerencia de recursos humanos es el responsable de direccionar el talento humano por lo cual debe realizar capacitaciones para fortalecer sus habilidades y competencias con la finalidad

de mejorar el rendimiento laboral, además gestiona un programa de recompensas para aquellos que superen las metas, lo que busca es que el colaborador sea más productivo. La gestión del talento humano es un proceso que busca crear un adecuado ambiente laboral para que el colaborador este motivado e impulsado a realizar mejor sus funciones, también promueve e impulsa a salir de la zona de confort para tener mejores resultados.

Ahora existen dentro del entorno, la eficacia de la GRH, que tiende hacer de cierta forma crucial para lograr conseguir el éxito organizacional. Los especialistas, es decir profesionales cumplen con los requisitos humanos que pueden ser considerados por los recursos humano que se relacionan a los sistemas para el desarrollo que puede hacer el desempeño, surge de esa forma una adecuada planificación en cuanto a la sucesión profesional y crecimiento en el ámbito laboral personal del talento humano. La gestión de recursos humanos desarrollar el perfil de puestos de acuerdo a las funciones y responsabilidades de cada puesto, además establece lineamiento de conducta en integridad de los colaboradores para que exista respeto por los demás, honestidad, responsabilidad, lealtad y obediencia con la finalidad de tener un ambiente favorable, también gestiona una remuneración justa, para que los colaboradores estén motivados e impulsados a realizar las actividades de manera eficiente; la capacitación permanente permite que el personal este cada día más preparado para asumir los nuevos retos que se presenten dentro de la organización.

Según Vallejo (2015) Menciona que las empresas sean en el ámbito público o privado tienen como finalidad poder alcanzar los determinados propósitos que se requieren para poder realizar gestiones de forma adecuada y ordenado los recursos, esta brinda cierto apoyo para lograr las metas que uno quiere. En esa línea este tipo de recursos tiene una clasificación que comprende recursos materiales, mobiliarios, inmobiliarios, así como el capital del trabajo y entre otros. Se utiliza un recurso técnico: Que se avoca ser el sistema de estructuras previamente diseñadas. Talento Humano: Este describe las actividades que son del contexto laboral, con cierto margen de conocimiento, experiencia, y nivel de motivación con el que se debe contar para realizar ciertas actividades con

motivación, interés individual, colectivo, por otro lado, conductas que son destinadas a mejorar el potencial del talento humano.

Modelo de gestión de recursos humano, es conceptualizado para Rodríguez (2004) es el modelo que brinda un sistema integro de gestión de personal, debido que estos deben entablarse una teoría de gestión, metodológica y herramientas, es importante mencionar que este modelo está orientado por el aprecio significativo que otorgue a los niveles:

- a) **Integración**, se puede decir que es el más importante para que se logre la integración de recursos y la serie de procedimiento que se deben tomar en consideración para la ejecución de actividades destinada a la gestión de recursos humanos, la integración del personal consiste en integrar al personal nuevo en la organización por lo cual se le da conocer a profundidad cuales son la actividades organizacionales y cuáles son los procesos administrativos dentro de la misma; es importante que tenga por unos días una persona que lo guíe en el desarrollo de sus funciones, logrando así la adecuación más rápida, además se les debe enseñar sobre el manejo de los recursos tecnológicos por que el personal nuevo no es un persona que lo sabe todo por lo cual es necesario acompañarlo es su proceso de adaptación.
- b) **Flexibilidad**, involucra que las personas tiene que ser tratadas con flexibilidad, este hace referencia a la capacidad de gestión brindando cierta facilidad en la organización para el propósito que quieren lograr, estos tienen que ser únicos en todo, interdependientes al igual que cambiantes estos podrán exigir ciertas formas de incorporación dinámicas El horario de trabajo o jornada de trabajo debe ser flexible que de tal modo el personal tenga su descanso semanal, vacaciones, entre otros lo cual es importante valorar al talento humano y la organización debe ser flexible ante ellos, eso no implica que se tenga paralizar horas de trabajo, la flexibilidad permite que lo organización obtenga mejores resultados en relación a lo que se planifico. El personal que está pasando por unos problemas personal o familiares, se le debe brindar permiso para que solucione los problemas que está pasando, trabajar de forma flexible permite que mejore el clima laboral por que los

colaboradores se sentirán valorados y apreciados por la organización y se esforzaran en mejorar su rendimiento laboral.

- c) **Sencillez**, este suele destacarse como la característica más relevante, siendo la cualidad que resalta, este tiene que hacer de la gestión un ente entendible fácil de acceder, no se puede hacer de la gestión un modelo complejo como sistema, o en la medida de conocimientos que solo pueden ser realizadas por las grandes elites, la gestión de recursos debe realizar de acuerdo al sector y complejidad de las actividades organizacionales, la gestión debe estar en función a realidad de la organización y debe velar por los intereses de la organización, la administración del talento humano debe ser de con toda naturalidad en lo cual el personal no sienta que esta gestión es muy rigurosa y compleja, más bien le deben calificar como un proceso de gestión de acuerdo a las necesidades de la organización.
- d) **Eficacia**, tiene que ver con el desenvolvimiento que la empresa tiene para poder acceder al desenvolvimiento de carácter general, traen consigo una gran debilidad sobre la eficacia que realiza sus actividades pues esta tiene consigo una debilidad por otro lado las personas que quieren utilizarlo debe potencializar sus habilidades que deseen. el responsable de la gestión de los recursos humanos debe desarrollar estrategias de capacitación para que el personal desarrolle sus actividades bajo un enfoque de eficacia; la utilización de recursos tecnológicos y simplificación de los procesos innecesarios permite que las actividades organizacionales se desarrollen de manera adecuada lo cual facilitan el logro de los objetivos, por lo cual es importante que el personal sepa utilizar de manera óptima los recursos tecnológicos. La eficacia consiste lograr alcanzar las metas y objetivos dentro del periodo proyectado, por lo cual la gerencia debe atender sus requerimientos de cada área lo más pronto posible para que las actividades no se queden paralizadas y que los objetivos no estén en riesgo de no ser cumplidos.

Dimensiones que corresponden a los recursos humanos, según Ivancevich (2011) **Planificación**: Esta comprendido por acciones ejecutadas para poder anticipar y prevenir el desplazamiento de las personas conformado por el talento humano, en el cual se debe tener en consideración la planilla de las personas de

forma futura, es tratar de realizar de la mejor forma las acciones que se quieren brindar a las personas con el fin de resolver sus problemas y satisfacer necesidades por eso se deben realizar con la eficacia que se requiere.

**Reclutamiento (Adscripción):** Es conocida como el proceso en que varias personas son incorporadas en grupos o equipos los cuales estarán sometidas para que de forma posterior pasen ciertas pruebas, estos son reunidos por un fin determinado para que realicen acciones de forma relevante de manera conjunta.

**Selección:** Está considerado como el proceso que se necesita para rescatar a una serie de personas donde algunas serán consideradas y aceptadas por las condiciones reúnan y estas tendrán la misión por brindar a la organización una mejor imagen y servicio de la organización es importante tener presente el contexto sobre el cual se realiza y tener presente las normas financieras en vigencia.

**Capacitación y desarrollo:** Está ligado a las capacitaciones que se desarrollan para repotenciar los conocimientos del talento humano involucra a los recursos que se tengan a disposición para ponerlos al alcance del talento humano de esta manera se podrán ocasionar ciertos cambios en el talento humano referente a las actitudes, aptitudes, competencias, y conducta social. Para lograr ser competitiva es necesario fortalecer el trabajo que debe llevarse y realizarse en equipo el cual debe contar con la interacción del talento humano.

**Evaluación (Del desempeño o rendimiento):** Este está comprendido como el control que se fija sobre el talento humano para poder evaluar el desarrollo de sus actividades e identificar cuáles son las deficiencias que se pueden presentar, esperando que los trabajadores pueden desarrollarse sobre los niveles esperados, existen ciertos indicadores para medir el rendimiento laboral, se espera que dentro de un tiempo determinado se pueda lograr objetivos que se requieren. Este también consiste a poder realizar una revisión sistemática enfocado a las fortalezas y debilidades que posee el talento humano el cual está vinculado a sus funciones en el ámbito laboral y tienen relevancia, se tiene en cuenta dos aspectos importantes observación y juicio.

**Compensación:** La compensación se manifiesta por la actividad que se realiza, en la cual se compone por diversos tipos de recompensas que podrá obtener el talento humano sobre todas las acciones que encomienda la empresa. Puede existir

una circunstancia de intercambio del trabajo que se compone por las compensaciones que se brinda puede ser de índole financiero o no financiero.

Como segunda variable **calidad de servicio**, según Matsumoto (2014), está orientada a todas las acciones que tome la empresa para potencializar la organización, mejorando todos los servicios que ofrece las cuales deben estar comprendidas por la calidad que espera el mercado consumidor pues este debe ser de carácter estricto y también debe saber sobrellevarse en base a la competencia pues existe una alta demanda de la competencia, se debe incluir en el avance de la organización sobre la calidad el utilización del desarrollo tecnológico deben manifestar que la competencia no solo está basado en la utilización de recursos humanos o materiales sino de la implementación de tecnología siendo esa la forma de obtener una imagen distintiva.

Rivera (2019) lo define como aquellos elementos intangibles que hacen posible la satisfacción del usuario al momento de encontrarse en contacto con la organización o utilizar uno de los servicios ofrecidos por la misma; por lo tanto, es necesario que la organización conozca sus gustos y preferencias al mismo tiempo que tenga un conocimiento adecuado sobre sus necesidades quien ayuden a diseñar un servicio a su medida, para incrementar las posibilidades de satisfacción óptima. Por lo cual se debe implementar sistemas de control en todo lo procesos en cual se establezcan filtros de calidad en los mismos para que el producto se ofrece sea de calidad, además debe estar adherido el nivel de atención por parte del personal por lo tanto debe estar atento a lo que requiere el usuario con la finalidad de sorprender positivamente al usuario, la gerencia debe realizar un cuestionario dirigido al usuario para conocer las sugerencias y las deficiencias que se tiene en referencia al nivel de atención; la calidad del servicio genera una ventaja competitiva para la organización lo cual permite desarrollarse manera óptima en un mercado competitivo, lo cual es importante mejorar constantemente la calidad del servicio.

Los factores que influyen positivamente en la calidad del servicio es la capacitación constante, personal competente, uso de los recursos tecnológicos,

constante proceso de modernización de los procesos administrativos y productivos, instalaciones seguras y ambiente saludable; la gerencia debe establecer un plan de control de en todos los procesos involucrados a brindar un servicio, para que en cada proceso se desarrolle las actividades con eficiencia y eficacia, pero sin afectar la calidad del servicio, el usuario debe ser atendido con rapidez y amabilidad para lograr impresionar positivamente El área de recursos humanos debe capacitar de acuerdo a las exigencias laborales de cada puesto de trabajo, cuando se implementa nuevos recursos tecnológicos dentro del área de atención al usuario por lo cual se le debe capacitar para que lo utilice forma óptima para que la atención de los pedidos o tramites se realicen se manera rápida y no se genera demoras; la gerencia y/o administración debe promover incentivos para aquellos que superen sus metas lo cual esta motivación impulsa a que personal mejore su nivel de atención al usuario.

En este sentido, los autores Ansoff et al. (2018), sostienen está formado por una amplia diversidad de elementos que no pueden ser vistos, lo cual hace más dificultoso su mejoramiento y la entrega de calidad al usuario, por lo tanto, es necesario desarrollar un análisis minucioso sobre cada uno de ellos emoción al perfil del público. Para tener un servicio de calidad se debe utilizar los recursos tecnológicos en todo los procesos relacionados a brindar el servicio, por lo cual debe implementar sistemas de transformación digital para que la prestación del servicio sea de manera digital; la gerencia de recursos humanos debe capacitar a los colaboradores que tienen como función de atender al público, para que comprendan de que el éxito organizacional depende de cómo se atiende al usuario y la atención debe ser con la amabilidad y respeto; la gerencia debe realizar un cuestionario a los usuarios para así conocer las sugerencias y las deficiencias en la atención. Las instalaciones deben ser seguras y ambientadas para que el usuario este cómodo de realizar la adquisición del del bien o servicio.

Morocho & Santos (2018) sostienen que, desde hace mucho tiempo, la calidad de servicio ha sido un punto predominante que determina la eficiencia y el éxito de la organización, debido a que marca todos aquellos elementos que hacen posible la satisfacción del usuario, el cual es el elemento principal para la

existencia de una organización y el desarrollo de actividades económicas. Para lograr fidelizar al usuario se debe ofrecer un producto de calidad y que la atención debe ser de calidad, por lo tanto es necesario que la gerencia se enfoque a implementar mecanismos de control en todo los procesos productivos y de ventas para que en cada proceso exista filtros de calidad, también se le debe capacitar al personal para mejoren sus habilidades de comunicación e interacción con el usuario, además la infraestructura de la organización debe brindar la seguridad, es decir que la infraestructura tiene que estar en óptimas condiciones de habitabilidad; la organización debe estar en constante proceso de mejora de calidad del servicio por lo cual es necesario interactuar con los usuarios para que brinden sugerencias y en que se debe mejorar para brindar un servicio de calidad.

Actualmente, se están desarrollando una amplia diversidad de cambios en cuanto a la calidad de servicio ofertada al público, los cuales son promovidos por las exigencias de los usuarios, los cuales se han convertido en más sofisticados exigentes, lo cual es un reto para las organizaciones, en la búsqueda constante de satisfacer aquellas necesidades cambiantes (Salazar & Cabrera, 2016). El sector publico realiza sus actividades con los recursos y bienes patrimoniales de todo los individuos dentro un una jurisdicción, el control de calidad en este sector se refiere a que lo tramites presentados por la ciudadanía sean atendidos de manera rápida, por lo cual es necesario que simplifiquen aquellos procesos innecesarios, además la institución debe promover una cultura de orientación al ciudadano, para que cuando el usuario se acerque a la institución se lo atienda de la mejor manera, porque el nivel de atención habla mucho de cómo se está administrado la institución; La calidad del servicio permite que aumente la credibilidad de la institución, ya que muchas instituciones carecen de credibilidad ante la población.

Consecuentemente Auad (2017), menciona que está estructurado sobre las acciones que están inmersas en el servicio, en el cual esta aunado al direccionamiento sobre el cumplimiento de la debida satisfacción hacia el usuario. La gerencia y/o administración debe mejorar las instalaciones de la

organización para que sea segura y con un ambiente saludable para que el usuario este cómodo cuando realiza la adquisición del producto, también debe mejorar el clima laboral para que el colaborador este motivado de trabajar y brindar un servicio de calidad, además se les debe capacitar para que atiendan con amabilidad y estén preparados para solucionar cualquier inconveniente con el usuario. la organización debe estar en constante proceso de modernización, lo cual es necesario implementar plataformas digitales para que los usuarios realicen sus pedidos desde la comodidad de su casa; la importancia de la calidad del servicio y atención rápida permite satisfacer las expectativas del usuario, por cual es importante que organización realice un cuestionario dirigido al usuario, lo cual permite saber en qué se está teniendo deficiencias por lo cual debe ser solucionado con prontitud.

En el sector publico brindar un servicio de calidad permite que la institución satisfaga las necesidades de la ciudadanía y aumente la credibilidad, por lo cual es importante que se promueva una cultura de orientación al ciudadano, por lo cual cuando la ciudadanía se acerca a realizar sus respectivos tramites sean atendidos con amabilidad y rapidez, también se le debe orientar con sede presentar su solicitud. Ante la institución; en el sector privado brindar un servicio de calidad, permite ser competente en un mercado sumamente competitivo porque al no ofrecer un servicio de calidad al cliente quedas desplazado por la competencia por ellos están en constante mejora de sus procesos de atención al cliente, la calidad del servicio aumenta la cartera de clientes por ende aumenta las ventas y como resultado se logra más utilidad, por cual es importante que la organización mejore constantemente la calidad del servicio con la finalidad de fidelizar los clientes, la gerencia o administración en este sector se enfoca en crear elementos diferenciadores en su producto que ofrece con la finalidad de atraer a más clientes.

Según Castillo (2016) menciona, que esta tiene como propuesta que se deben cubrir aquellas necesidades que son de vital importancia primarias del usuario, buscando cumplir las expectativas conforme a las actuaciones que se realizan a diario. La calidad del servicio en el rubro industrial, se establecen controles de

calidad en todo los procesos productivos para que el producto terminado no tenga defecto el fabricación y que sea de calidad, el departamento de ventas de esta industria se enfoca en atender los pedidos dentro de los plazos establecidos para no tener ningún inconveniente con los clientes; en el rubro comercial, el producto que se ofrece debe ser calidad que de tal manera se logre satisfacer las expectativas del cliente; para lograr la preferencia del público y fidelización de la misma demanda de mucho esfuerzo de los colaboradores y de la organización en modernizar los procesos productivos y administrativos; tener una gran cantidad de clientes permite que la organización siga funcionando, por lo cual es de gran importancia la mejora constante de la calidad del producto que se ofrece con la finalidad de tener mayores ventas y por ende se logre mayor utilidad.

En el sector público, la calidad del servicio se refleja en que la ciudadanía está satisfecha con la celeridad de la atención, amabilidad y respeto. El servidor público que tiene la función de atender en la mesa de partes debe conocer todo los tramites y los formularios para cada tramite , además debe orientar sobre el llenado de los formularios, es decir debe tener vocación de servicio por este servidor es la imagen de la institución el titular de la entidad debe promover una cultura de orientación al ciudadano por lo cual cada servidor público debe esforzarse por dar una atención de calidad; en el sector privado la calidad del servicio se refleja cuando el cliente regresa permanentemente a adquirir el producto y no se va a otro lugar, además aumenta la cartera de clientes por ende aumenta la utilidad de la organización, ofrecer un servicio de calidad es considerado con una ventaja competitiva y permite lograr posicionarse dentro de un mercado competitivo, la gerencia debe realizar un cuestionario de preguntas dirigidos a los clientes para conocer cuáles son las sugerencia y en que estamos fallando como organización lo cual estos problemas identificados se debe solucionar de manera oportuna.

La gerencia y/o administración debe modernizar las instalaciones de la organización para que sea segura, tecnificada y con un ambiente saludable para que el usuario este cómodo cuando realiza la adquisición del producto, la

utilización de recursos tecnológicos permite simplificar los procesos de atención y facilita el desarrollo de la actividades todo esto ayuda a que atención se forma rápida y que el usuario no tenga que esperar; contar una buena iluminación, la infraestructura de la organización esté en condiciones de habitabilidad y la atención sea de calidad lo cual genera una impresión positiva en el usuario; el área de recursos humanos debe capacitar a los colaboradores que trabajan dentro del departamento de ventas para que fortalezca o desarrolle sus habilidades de comunicación e internación con los usuarios.

Además, Christopher (2009) sustenta que esta variable es un ejemplo de excelencia, así como también el alto desempeño, y tiene que ser objetivo, no se establece las diferencias en lo que espera recibir dispuesto por preferencias. Es necesario poder recalcar la importancia que se tiene sobre la satisfacción y calidad de servicio, pues es lo que todo usuario desea recibir. Para tener lograr brindar un servicio de calidad de debe utilizar los recursos tecnológicos para que se simplifique los procesos de atención y se realice las actividades de manera eficaz y eficiente, además se debe contar con un plan de control de calidad para que el producto que se ofrece sea de calidad, la gerencia de recursos humanos debe capacitar a los a los colaboradores para fortalecer sus habilidades y competencias para que desarrollen mejor su labor de atención al usuario, el éxito o fracaso de la organización se debe como se atiende al usuario, por eso es muy importante invertir en el talento humano para que sean más competentes realizando sus funciones; las instalaciones deben ser seguras, tecnificadas y ambientadas para lograr impresionar al usuario.

En cuanto a la conceptualización de la variable, el autor Alva (2017) sostiene que son los diferentes procesos internos que desarrollan las organizaciones buscando la reacción positiva de los mismos que ayuden a incrementar las ventas y la proyección de una imagen positiva hacia el mercado competitivo. La calidad del servicio no solo se debe referir a la calidad del producto, también se refiere al nivel de atención, la implementación de una plan de control calidad permite que en cada proceso se establezca filtros de calidad con la finalidad de que el producto que se ofrece satisfaga las expectativa de los usuarios, la

utilización de recursos tecnológicos facilitan el desarrollo de las actividades además ayuda a optimizar costos y gastos, la ciencia y la tecnología está en constante cambios, lo cual cada año se crean productos tecnológicos que ayudan a mejorar al desarrollo de actividades y que el pedido del producto lo realicen desde la comodidad de su hogar, por lo cual es de gran importancia que se implemente sistemas de transformación digital.

El colaborador que atiende al usuario debe ser una persona que posee la habilidad de comunicación y la capacidad de solucionar en el menor tiempo posible los inconvenientes con los clientes; además debe ser eficaz para que el usuario obtenga en el producto lo más rápido posible y se retire de la instalación contento por el servicio que ha obtenido. Ofrecer un servicio de calidad es resultado de una gran cantidad de actividades tales como capacitación de los colaboradores, mejoras de la infraestructura de la organización y la utilización de recurso tecnológicos de manera óptima, el líder de la organización debe implementar un plan de control de calidad para que el producto que se ofrece no contenga deficiencias de fabricación y que la atención que se brinde debe ser calidad para que el usuario se lleve un buen concepto de la organización.

La gerencia y/o administración debe implementar recursos tecnológicos en los procesos de atención para que las actividades se realicen con eficacia y eficiencia, además debe modernizar las instalaciones, para causar una impresión en el usuario, la tecnología ha generado muchos beneficios, hoy en día la compra de un producto lo puedes hacer mediante una plataforma web, por lo cual las organizaciones deben poner su atención en el uso de estas tecnologías para que logren brindar un servicio de calidad. Por lo cual es importante estar atentos a los nuevos productos tecnológicos ya que estos tienen mayores beneficios y más capacidad, tener una organización moderna permite que las actividades se desarrollen con transparencia y permite tener una información integral de todo lo que sucede dentro de la organización y por ultimo mejora el nivel de atención al usuario

Lampard (2016) menciona que está conformada por la valoración referente a la asistencia técnica y también de las relaciones que surgen entre los colaboradores y el usuario. La atención debe ser con amabilidad, respeto y rapidez, además se debe utilizar los recursos tecnológicos con la finalidad de impresionar al usuario por el nivel de atención que se brinda; en el sector público, el servidor público que tiene la función de orientar al ciudadano debe tener conocer todos los trámites y los formularios de cada trámite, además debe orientar sobre el llenado del formulario, para así lograr brindar un servicio de calidad; en el sector privado centra mucho su atención en brindar un servicio de calidad y mejorar constantemente porque si lo hacen quedarán desplazado por la competencia, por eso es que realizan acciones de modernizar sus procesos de atención, ambientan las instalaciones, capacitan para que fortalezcan sus habilidades y competencias, todo esto realiza con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad.

Por último Jiménez (2017) este compuesto por una serie de menciones manifestadas por determinado paciente que tiene como producto los distintos sentimientos, que conforman las ideas después de recibir la atención recibida por ello se necesitan especialistas sobre profesión de salud, es de cierto modo medible por criterios cognitivos, sociales, anímicos y espirituales, que tienen consigo cumplir con ciertas expectativas que se realizan a través de ciertas situaciones que trae consigo satisfacción equilibrada y respuestas ante las necesidades que ocurren. Para poder ser medible la calidad referente al servicio público, estos tienen que ser comprendidos por distintos estudios que tienen como finalidad poder que es de necesidad evaluar la eficiencia del sector público y su relación con el gasto ocasionado por el gobierno local. (Lo Storto, 2016). Las instituciones públicas operan con los bienes y recursos de la población y estas mismas tienen la obligación de atender los trámites de la ciudadanía de acuerdo a los plazos establecido por las normas legales, por lo cual la entidad pública debe promover una cultura de orientación al ciudadano lo cual permite que la institución tenga credibilidad.

Los servicios tienen que ser de alguna manera relacionados sobre las acciones, que deben realizarse por procesos necesarios (Zárraga et al. 2018). La buena calidad del servicio en el sector privado, genera un aumento en la cartera de clientes, fidelización de clientes y preferencia del público, todo esto permite que la entidad obtenga mayores índices de rentabilidad, el sector privado se enfoca en generar la mayor rentabilidad posible por eso es que mejora los procesos de atención y está atento a los nuevos productos tecnológicos lo cual generan mayores beneficios que los anteriores, en el sector público la atención al ciudadano se realiza en función de lo que establece la normativa, es decir que todas las actividades de la institución están regidas por la normativa legal, estas instituciones identifican las necesidades de la población y ejecutan acciones de solución con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población, la modernización del aparato estatal permite que la atención sea de calidad y que la institución se acerque más al ciudadano y no el ciudadano a la institución.

Correspondiendo a la calidad de servicio establecer una determinada evaluación que es direccionada a la calidad, pues este trae consigo un margen de comparaciones en cuanto al servicio que tienen que recibir los usuarios. (González, 2015) La calidad del servicio no solo se refiere a la calidad del producto, también se refiere a la calidad de atención, por lo cual es de gran importancia que el líder de la organización realice un seguimiento de todas las actividades y procesos destinados a la atención del usuario con la finalidad de identificar aquellas deficiencias y poder corregirlo en el momento oportuno, para que la atención sea de manera óptima; la utilización de recursos tecnológicos permite tener celeridad en la atención por lo cual es importante que la organización modernice sus procesos de atención al usuario; el área de recursos humanos debe capacitar al personal para que mejoren sus habilidades de comunicación e interacción con el usuario, el colaborador debe estar atento a lo que requiere el usuario y que la entrega del producto se realice de manera rápida.

Para lograr brindar un servicio de calidad se debe modernizar los procesos de atención al usuario, simplificar aquellos procesos innecesarios, mejorar la ambientación de las instalaciones y capacitar al personal; la capacitación es muy

importante porque fortalece sus habilidades y competencias, para que desarrollen sus actividades de la mejor manera y así se logre las metas y objetivo, la gerencia de evaluar a todo los procesos de atención al usuario con la finalidad de corregir las deficiencias y también mejorar el desempeño de los colaboradores, el éxito de toda organización se debe a como realizan sus actividades destinadas a brindar un servicio de calidad. En el sector privado el área de recursos humanos debe capacitar de acuerdo a las exigencias laborales del área de ventas con la finalidad de que el colaborador este preparado para realizar sus labores de manera óptima y por ende la atención sea de calidad; en el sector publico la gestión de recurso humanos se enfoca en crear una cultura de orientación al ciudadano y que el servicio que se brinde satisfaga las necesidades de la ciudadanía.

En la gerencia el servicio dirigido al cliente involucra la planificación tendiente al servicio que se puede brindar hacia el mercado consumidor este debe indicar cuál es el horizonte de que se tiene de forma técnica y estratégica siempre dentro del marco empresarial, esto comprende los determinados servicios que están ligados al servicio y calidad que debe tener el cliente (Melamed, 2015). la gerencia de recursos humanos debe evaluar las actividades del área de ventas para determinar de forma correcta la cantidad de personal que se requiere para cumplir los objetivos y metas dentro de un periodo de tiempo, además les debe capacitar al nuevo personal que va trabajar en el área de ventas para fortalecer y desarrolle sus habilidades de comunicación e interacción con el cliente, brindar un servicio de calidad permite tener la preferencia del público y fidelización del cliente por lo cual es importante agasajar a los clientes, para que el cliente este motivado de seguir adquiriendo el producto, el sector privado se enfoca en tener la mayor utilidad posible, mientras que las instituciones públicas se enfocan en generar valor público y que la atención a la ciudadanía se realice conforme a lo establecidos en las normativa legal.

En el sector privado ponen mucho énfasis en brindar un servicio de calidad, para ello invierten en recursos tecnológicos, con la finalidad de mejorar los procesos y ser más eficientes y eficaz en el desarrollo de las actividades, por eso es de

gran importancia que le personal se capacite para que utilicen de la mejor manera los mecanismos o instrumentos tecnológicos; el colaborador debe conocer toda las características del producto, también debe atender con amabilidad y respeto, además debe poseer la habilidad de comunicación, todo esto como permite brindar un servicio de calidad. La organización debe estar en un constante proceso de modernización, también debe mejorar la infraestructura para que este en condiciones de habitabilidad, es decir para garantizar la salud física del clientes; tener clientes fieles y preferencia del público, esto se debe a un gran trabajo del personal, por eso es importante que la gerencia motive a trabajar en equipo para obtener mejores resultados a comparación de los resultados individuales; el adecuado clima laboral permite que el personal desarrolle sus actividades de manera óptima.

Objetivos de la calidad de servicio, Kleyman, (2009) el objetivo del direccionamiento sobre la satisfacción que se realiza al obtener ciertas expectativas afirmativas al servicio siendo esa la manera que se pueda lograr así un cierto grado de imagen de posicionamiento en el mercado consumidor. Se debe tener en cuenta una lista de objetivos o metas que se quieren alcanzar: **cumplir las expectativas del cliente:** esta inmiscuido a poder generar que el mercado consumidor este en atención a las expectativas que quiere recibir el cliente poniéndose en su lugar y buscar de manera actualizada cuales son las necesidades que se deben cumplir, **reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo:** es decir que se tiene que ser constante con la mejora institucional referente a la calidad que se ofrece al mercado consumidor siendo de esa forma que se deben tener participación del talento humano para poder realizar ciertas acciones para mejorar la calidad institucional, **dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes:** tiene que ser efectivo la atención al cliente dando respuesta inmediata a las necesidades, así como también a la resolución de conflictos los cuales se deben evaluar, **disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia:** es decir comprender que la mejora institucional referente a la calidad de servicios correspondete a un proceso el cual se busca el perfeccionamiento continuo.

Para Solórzano et al. (2013) menciona que el trabajo continuo que realizan los colaboradores, en una organización dirigida al cliente, ésta puede dirigirse a constituir que se requieren un fin en el negocio, que se necesita para poder satisfacer ante una existencia que sirve para la mejora de servicios y responder a las necesidades que se presente. La calidad del servicio no solo esta ligado a la calidad de producto, también esta adherido la calidad de atención; en el sector industrial se debe implementar un control de calidad en todo los procesos para que el producto terminado no tenga desperfectos de fabricación y es necesario que mejoren constantemente sus controles de calidad para tener cero productos defectuosos, las industrias trabajan en base a pedidos y a información histórica de ventas por lo cual es de importante que los pedidos se atiendan dentro de los plazos establecidos para no generar demoras en la entrega; en el sector comercial se enfoca que el producto sea de calidad por lo que busca un proveedor que lo garantice que el producto que esta comprando es de calidad para que no tenga inconvenientes con los clientes.

Es necesario decir que es la manera adecuada en que el talento humano de manera diligente dirige en cuanto a su atención se vuelve en el factor esencial para lograr los objetivos estimados. Para tener un servicio de calidad se debe utilizar herramientas o instrumentos tecnológicos en todo los procesos relacionados a brindar el servicio, por lo cual debe implementar sistemas de transformación digital para que la prestación del servicio sea de manera electrónico y el pago se realice a través de aplicativos de pago en línea; el responsable de la gestión de recursos humanos debe capacitar a los colaboradores que tienen como función de atender al usuario, para que la atención sea con la amabilidad y respeto; la gerencia debe realizar un cuestionario a los usuarios para así conocer las sugerencias y las deficiencias en la atención por lo cual deben ser corregidos.

Los gerentes son los responsables en las organizaciones estos deben de cierta forma comprometerse a estimular y apoyar al talento humano para que sigan firmes en cuanto a la atención que se brindara en base a las necesidades

existentes, pues estos difunden entre los clientes la satisfacción de cumplir con ciertos deseos en base a los acontecimientos presentado, siendo importante contar la experiencia a las personas y tenerlas presente en la empresa. la calidad del servicio se refleja en que el usuario está satisfecho e impresionado con la celeridad de la atención, amabilidad y respeto, el colaborador que tiene la función de atender al usuario debe conocer las características del producto y los beneficios del mismo; La gerencia y/o administración debe modernizar las instalaciones de la organización para que sea segura, tecnificada y con un ambiente saludable para que el usuario este cómodo cuando realiza la adquisición del producto; para que la organización tenga éxito en corto, mediano y largo plazo debe realizar el mayor esfuerzo por brindar un servicio de calidad.

Según Morán (2017) No hay otra forma más clara de brindar una atención adecuada al cliente que realizándola de forma correcta esto implica tener ciertas capacidades sobre cómo llegar al cliente para lograr su satisfacción esto se realiza mediante la única forma de atenderlo. Los colaboradores que tiene la tarea de atender al publico debe ser una persona que tiene la habilidad de vender, por lo cual es importante estar atento a lo que requiere el cliente y debe conocer las características técnicas del producto y por ende brindar la información del producto para que el clientes adquiera el producto que va satisfacer sus expectativas; para tener la preferencia del publico demanda de gran esfuerzo tanto como de la empresa en adquirir los recursos materiales y tecnológicos para facilitar la atención al cliente, también se suma el esfuerzo de los empleados por lo cual es importante que estén motivados para trabajar y estén comprometidos e identificados con la empresa. El líder de la empresa debe promover el trabajo en equipo y la comunicación para obtener mejores resultados por ende cumplir las metas de ventas con eficacia.

Se menciona que la calidad en cuanto al servicio público está enfocada a realizar ciertas actividades que son destinadas por parte de la institución la es importante tomar en cuenta las normativas legales, el servidor público encargado de la mesa de partes debe conocer a cabalidad los tramites y los formularios para cada tramite, además debe ayudar en el llenado del formulario, este servidor más que

todo debe tener la vocaciones de servicio y las ganas de seguir capacitando para que realice mejor sus funciones, porque el colaborador es la imagen de la institución por lo cual se debe procurar brindar un servicio de calidad para que aumente la credibilidad; la gerencia debe modernizar los procesos de atención y a misma vez debe simplificar aquellos procesos innecesario para lograr la celeridad de la atención. El responsable de la gestión de los recursos humanos en el sector público debe enfocarse en crear una buena cultura de orientación al ciudadano, porque las instituciones públicas están constituidas para atender al público de acuerdo a la normativa legal y que el servicio que se brinde a la ciudadanía y empresas sea de calidad.

De acuerdo con Aritonang (2017) es tener en cuenta ciertas acciones que son destinadas a mejorar la calidad y efectividad. Asimismo, si tiene que mencionar que existe una serie de servicios que se pueden realizar en base a ciertas directrices, los servicios en línea sustentan una posición importante porque la utilizan las instituciones publica para interactuar y generar dialogo. Por lo tanto, todo cliente estará satisfecho cuando le brinda una excelente servicio o atención esta tiene que ser destinada de manera cordial, así como con una respuesta necesaria rápida y prudente comenzando desde la presentación y terminando en el agradecimiento, en cuanto al sentirse satisfecho se genera un aspecto afectivo, subjetivo sobre el cliente permitiéndole identificarse con el negocio, empresa siendo así que recurrirá en otra oportunidad por los servicios o productos. Para brindar un buen servicio calidad se debe contar con un personal capacitado, así como también se deberá brindarles capacitación de forma permanente, también se les debe incentivar a una mejora continua, en su mayoría las organizaciones operan con personal sin haberlos capacitado. Para brindar un excelente servicio se debe contar con recursos tecnológicos nuevos y no obsoletos, esto facilitaría la labor del personal permitiéndoles cumplir con las metas asignadas en el menor tiempo posible.

Es por que es necesario saber cómo las empresas reciben cierta percepción de los clientes basados en los ánimos que tienen y la relación con el talento humano, es importante repotenciar sobre las percepciones de los clientes con

respecto a la empresa (Arellano, 2017). Aunque existe los buzones de sugerencias o libro de reclamaciones si un cliente no se siente conforme o satisfecho con la atención en su mayoría no te lo hacen saber, simplemente no regresan, por eso es fundamental implementar de manera electrónica un sistema que te permita poner quejas o reclamos y que te permita medir el grado de satisfacción respecto a un determinado servicio; se debe identificar cuáles son las áreas en las que se presentan mayores deficiencias, supervisar de manera constante y verificar si se está mejorando o implementando algunas medidas correctivas; esta supervisión debe estar a cargo del titular de la entidad o cargo de la institución competente. Hay quienes buscan el beneficio personal sin importar los recursos de los demás o el bienestar general, esto ya depende básicamente de la ética o moral de cada uno.

De acuerdo a Auad (2017) el crecimiento a nivel nacional permite que dentro de la administración pública se realicen una serie de actuaciones que son destinadas a los servicios, el titular de la entidad debe fomentar una cultura de orientación al ciudadano, por que las institución operan con los bienes y recursos de la población dentro de una jurisdicción por cual es importante que la atención y los servicios públicos sean de calidad con miras a mejorar la calidad de vida de la comunidad; la población debe saber elegir a sus autoridades para que los proyectos de inversión se concluya cumpliendo estrictamente con los estándar de calidad, con la finalidad de que las obras publicas sean de calidad y beneficie a la comunidad. Es así como se presenta la calidad el cual depende el nivel de operatividad, efectividad, y responsabilidad social, siendo posible la realización de metas institucionales, es por eso necesario realizar un análisis sistemático para poder identificar la realidad con el que se desenvuelven las empresas, las que prestan servicios a los clientes con la mayor satisfacción que se espera recibir. (López, 2018).

Por medio de la evaluación, se determinará cual es la forma que se va realizar ciertas mejoras institucionales, negocio, empresarial, teniendo presente la organización, es por de vital importancia contar con mejoras de las empresas que presenta servicios por estas identifican de manera más especifica que

necesidades se necesitan satisfacer, proponiendo soluciones y competitividad en el mercado (López, 2018). El área de recursos humanos debe seleccionar a persona idónea para que trabaje en el área de atención al usuario, porque no es conveniente tener una persona que tienes problemas de conducta, ya que al presentarse una inconveniente con el usuario no va saber manejar la situación y todo esto se va salir de control y al final queda mal visto la organización, por no saber elegir a la persona para que atienda al usuario. Adicionalmente a que una organización busque la satisfacción plena del cliente independientemente de la labor que realice o el rubro en que se encuentre, esta debe tener responsabilidad social y medio ambiental. Debe estar tan comprometida de forma que contribuya de manera positiva al país.

Las dimensiones de la variable de acorde a Matsumoto (2014): **Elementos tangibles.** Son los recursos materiales que están destinados a utilizarse por la empresa y por el personal, estas permiten generar la productividad y desarrollar un ámbito laboral estable. **Fiabilidad.** Es la aceptación correspondiente y tiene que ser enmarcada por directrices esenciales las cuales deben contener ciertas técnicas y estrategias para velar por los objetivos y metas institucionales es decir no deben carecer de debilidades para su implementación. **Capacidad de Respuesta.** Son los conocimientos que se exponer hacia el talento humano para que puedan desenvolverse en el ámbito laboral y generar respuestas ante posibles situaciones de conflictos. **Seguridad.** Esta permite una estabilidad emocional y personal sobre el servicio que se recibe permitiendo a los colaboradores y sus clientes interactuar de manera asertiva sin desconfianza, esto con lleva a la fidelización de cliente, pues se genera confianza respeto y reciprocidad. **Empatía.** Tiene que ver con la evaluación consistente en la oferta de servicios de calidad que permita al consumidor seguir identificados con el servicio o producto recibido. Este permite ser cortés, dinámico, amable con las acciones que se realiza al momento de desempeñar las funciones, es decir poner en claro cuáles son las necesidades que los usuarios tienen para poner atenderlos de mejor manera y exigencia.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de estudio**

La investigación correspondió al tipo básica, de tipo cuantitativo, puesto que solo fue orientada a la obtención de información para llevar a cabo la comprobación de las hipótesis, pero sin realizar la manipulación de las variables. Según la CONCYTEC (2018) al crear conocimiento y teorías en las que se puedan basar son los principios de una investigación básica.

##### **Diseño de investigación**

Correspondió a un diseño no experimental, de nivel correlacional, debido a que tiene por objetivo la determinación del grado de relación o asociación entre los elementos analizados, los cuales, generalmente se analizaron entre dos elementos o variables, pero que su envergadura puede ser hasta cuatro elementos al mismo tiempo (Hernández et al., 2018).

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variables:**

V1: Gestión de recursos humanos

V2: Calidad de servicios

#### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

##### **Población**

La población estuvo conformada por los 50 colaboradores de la dirección regional de transportes y comunicaciones - Tarapoto, datos obtenidos del área de personal al 31 de marzo del 2021.

##### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Estuvo conformada por todos los colaboradores que realizaron trabajo remoto (Nombrados y contratados) mayores de 18 años y menores de 65 años.

**Exclusión:** se excluyó al director de la institución, personal locador de servicios y practicantes).

### **Muestra**

La cantidad de la muestra estuvo integrada por la congregación de la totalidad de la población, es decir por los 50 colaboradores.

**Muestreo:** No probabilístico, porque se trabajaron con el total de la población.

**Unidad de análisis:** fueron los colaboradores de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Tarapoto.

## **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

La técnica fue la encuesta para ambas variables lo que permitió la evaluación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2020.

### **Instrumentos**

Se hizo uso del cuestionario para la recolección de datos correspondiente a cada variable. En cuanto a la variable gestión de recursos humanos, se utilizó un cuestionario compuesto por 22 ítems, los cuales se distribuyen en sus 6 dimensiones de la siguiente manera: planificación, cuenta con 3 ítems; reclutamiento, 3 ítems; capacitación y desarrollo, 4 ítems; selección, 4 ítems; evaluación, cuenta con 2 ítems; compensación, 6 ítems. Asimismo, cuenta con una escala ordinal: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (22 – 51), regular (52 – 80) y bueno (81 – 110)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

En cuanto a la variable calidad de servicio, el cuestionario estuvo compuesto por 21 ítems, divididos en 5 dimensiones: confiabilidad, cuenta con 4 ítems; capacidad de respuesta, cuenta con 4 ítems; seguridad, cuenta con 4 ítems; empatía, cuenta con 4 ítems; elementos tangibles, cuenta con 5 ítems. Asimismo, cuenta con una escala ordinal: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (21 – 49), regular (50 – 77) y bueno (78 – 105)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

### Validez

Los cuestionarios pasaron por un proceso de validación denominado juicio de expertos, el cual congregó a tres profesionales que cuenten con amplios conocimientos sobre las variables abordadas, quienes procedieron a la revisión y emisión de sus valores correspondientes que determinaron el nivel de validez de los instrumentos.

| Variable                    | N° | Especialidad | Promedio | Opinión del experto |
|-----------------------------|----|--------------|----------|---------------------|
| Gestión de recursos humanos | 1  | Metodólogo   | 4.9      | Si es aplicable     |
|                             | 2  | Especialista | 4.7      | Si es aplicable     |
|                             | 3  | Especialista | 4.7      | Si es aplicable     |
| Calidad de servicios        | 1  | Metodólogo   | 4.9      | Si es aplicable     |
|                             | 2  | Especialista | 4.8      | Si es aplicable     |
|                             | 3  | especialista | 4.7      | Si es aplicable     |

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.78, el

cual hace referencia a 95.6% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determinó, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivaron a su correspondiente aplicación.

### **Confiabilidad**

Para la determinación de la confiabilidad, se utilizaron al alfa de Cronbach, el cual establece que, para considerar al instrumento como confiable, el resultado del procesamiento estadístico, debe ser superior a 0.7 (Hernández, et al., 2014).

#### **Análisis de confiabilidad de gestión de recursos humanos**

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 50 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 50 | 100,0 |

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |  |
|-----------------------------------|----------------|--|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |  |
| ,987                              | 22             |  |

#### **Análisis de confiabilidad de calidad de servicio**

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 50 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 50 | 100,0 |

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |  |
|-----------------------------------|----------------|--|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |  |
| ,985                              | 21             |  |

### **3.5. Procedimiento**

Se dio inicio a la investigación, mediante la determinación de la problemática en el objeto de estudio, para lo cual se utilizaron el método empírico a través de la observación directa, seguidamente, se llevó a cabo la construcción del marco teórico con sus respectivos antecedentes congregan información verídica y actualizada desde fuentes confiables; asimismo, se diseñaron los cuestionarios que fueron aplicadas para recolectar la información desde la muestra, los cuales después de haber pasado por un proceso de validación y la determinación de su confiabilidad, procedieron a ser aplicados luego de haber obtenido una respuesta positiva a la solicitud enviada a la entidad; posteriormente se llevaron a cabo el análisis correspondiente de los datos que dieron lugar a los resultados que determinaron las conclusiones y recomendaciones respectivamente en torno a los objetivos planteados.

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

Para este procedimiento, se utilizaron datos de tipo cuantitativo, los cuales fueron analizadas y ordenados mediante el programa estadístico SPSS V.25; asimismo, se utilizaron la estadística de tipo descriptiva para el cálculo de las frecuencias, porcentajes, entre otros cálculos pertinentes; mientras tanto, para dar respuesta a los objetivos y llevar a cabo la comprobación de las hipótesis establecidas, se utilizó el Rho de Spearman que resultó de la prueba de normalidad, en este sentido, el coeficiente realizaron una agrupación de valores que van desde -1 hasta 1 con lo cual representa, tanto el tipo como el nivel de relación existente en los elementos analizados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se garantizó un óptimo cumplimiento, los principios éticos internacionales, los cuales se sustentan en los siguientes más resaltantes: principio de **justicia**, mediante el cual se determinaron que se procedió con justicia durante todo el proceso de investigación respetando los derechos de cada uno los participantes; principio de **ética y moral**, actuando bajo los lineamientos que no transgredan la ética y moral de los participantes; principio de **beneficencia y no maleficencia**, con lo cual se determinaron que se busca la mejora de la problemática de la entidad analizada; principio de **responsabilidad**, con lo

cual se asegura que todo el proceso fue desarrollado de manera responsable, garantizando resultados coherentes y confiables (Martin, 2013). Asimismo, el proceso estuvo guiado bajo los lineamientos de investigación de la universidad; finalmente, se precisa que, se utilizó a las normas APA en su séptima edición, para citar a los autores congregados, de modo que se respete los derechos de autor de cada uno de ellos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.

*Tabla 1 Nivel de gestión de recursos humanos*

| Escala  | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|---------|-----------|------------|------------|
| Malo    | 22 - 51   | 15         | 30 %       |
| Regular | 52 - 80   | 24         | 48 %       |
| Bueno   | 81 - 110  | 11         | 22 %       |
| Total   |           | 50         | 100 %      |

*Fuente:* Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Respecto al nivel de gestión de recursos humanos, es regular en 48 %, malo en 30 % y bueno en 22 %. De acuerdo a los resultados la gestión de los recursos humanos es realizada de forma regular.

### 4.2. Nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.

*Tabla 2 Nivel de calidad de servicio*

| Escala  | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|---------|-----------|------------|------------|
| Malo    | 21 - 49   | 19         | 38 %       |
| Regular | 50 - 77   | 20         | 40 %       |
| Bueno   | 78 - 105  | 11         | 22 %       |
| Total   |           | 50         | 100 %      |

*Fuente:* Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Respecto al nivel de calidad de servicio, es regular en 40 %, malo en 38 % y bueno en 22 %. De acuerdo a los resultados podemos decir, que el nivel de calidad de servicio esta dado de forma regular.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.

*Tabla 3 Prueba de normalidad entre las dimensiones de la gestión de recursos*

|                             | Shapiro-Wilk |    |      |
|-----------------------------|--------------|----|------|
|                             | Estadístico  | gl | Sig. |
| Gestión de recursos humanos | ,929         | 50 | ,005 |
| Calidad de servicio         | ,945         | 50 | ,021 |

*Fuente: Elaboración propia.*

##### **Interpretación:**

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro-Wilk, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

*Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio*

| Gestión de recursos humanos              | Calidad de servicio<br>correlación | Sig.  |
|--|------------------------------------|-------|
| Planificación                            | 0.980**                            | 0.000 |
| Reclutamiento (Adscripción)              | 0.924**                            | 0.000 |
| Capacitación y desarrollo                | 0.870**                            | 0.000 |
| Selección                                | 0.978**                            | 0.000 |
| Evaluación (Del desempeño o rendimiento) | 0.908**                            | 0.000 |
| Compensación                             | 0.980**                            | 0.000 |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia*

##### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.980, 0.924, 0.870, 0.978, 0.908 y 0.980 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$

0.01) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.

#### 4.4. Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.

Tabla 5 Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio

|                 |                             |                            | Gestión de recursos humanos | Calidad de servicio |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de recursos humanos | Coeficiente de correlación | 1,000                       | ,976**              |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | .                           | ,000                |
|                 |                             | N                          | 50                          | 50                  |
|                 | Calidad de servicio         | Coeficiente de correlación | ,976**                      | 1,000               |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,000                        | .                   |
|                 |                             | N                          | 50                          | 50                  |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

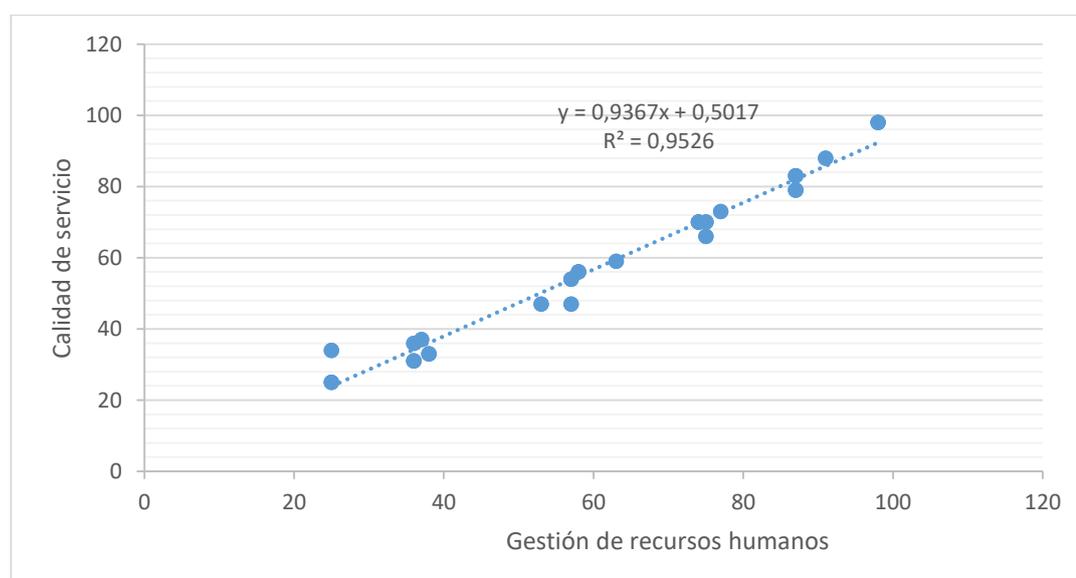


Figura 1 Dispersión entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 95.26 % de la gestión de recursos humanos influye en la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se contrasta los resultados que se han obtenido dentro de la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema, señalando así que el nivel de gestión de recursos humanos, es regular en 48 %, malo en 30 % y bueno en 22 %, estos resultados se deben a que, algunos colaboradores no cuentan con las habilidades necesarias para sus puestos de trabajo, a su vez no existe una capacitación a los colaboradores, con el fin de potenciar sus habilidades en el desarrollo de sus labores, estos resultados concuerdan con lo señalado por Armijos et al. (2019), quienes señalaron que el recurso humano es la principal fuente de producción en las instituciones, sin embargo este es relegado debido a la poca importancia que le dan o la deficiente gestión del recurso humano, evidenciado en las pocas capacitaciones, personal no doneo en cada área de trabajo, con poco involucramiento en el desarrollo de las actividades e incumplimiento de los objetivos institucionales, asimismo con lo expuesto por Mera (2018), quien señalara que el manejo del recurso humano, deben estar alineados desde un solo enfoque con valor estratégico que permita marcar la diferenciación aplicando procesos de mejora y por ende que ayuden a lograr los objetivos propuestos, con personal capacitado, idóneo en cada área de trabajo y con una gestión adecuada que dote de todas las herramientas y equipos necesarios para que el personal desarrolle de manera eficiente sus actividades. Y finalmente por lo expuesto por Calvopiña et al. (2019), quienes exponen sobre la existencia de un diseño y validación sobre el manual referente al talento humano, el cual es originado por el diseño de cargos y sus debidas evaluaciones con referencia al rendimiento laboral, las cuales involucran las políticas, procesos, normas que tienen por finalidad establecer los fines cumplimientos encaminados por candidatos que se realizan en base al reclutamiento y poder seleccionarse, permite recurrir a la utilización de una debida seguridad.

A su vez se determinó el nivel de calidad de servicio, es regular en 40 %, malo en 38 % y bueno en 22 %, se observan estos resultados debido a que, en

algunos casos cuando un usuario tiene un problema, los colaboradores no demuestran un sincero interés en solucionarlo, o se prestan para solucionarlo a la velocidad posible, estos resultados obtenidos concuerdan con lo expuesto por García (2018), que señala que se determinó que las variables poseen una correlación significativa, las cuales se encuentran sustentadas en un valor igual a 0.901, el cual representa un nivel muy alto, con el cual se establece que, a medida que la clínica perfeccione las estrategias y lineamientos para la mejora de recursos humanos, logrará ofrecer una atención de calidad hacia los usuarios, lo cual ayudará a incrementar su nivel de satisfacción, cumplimiento de sus expectativas en la solución a sus necesidades de salud, asimismo, se refuerza la concepción de la importancia de gestionar al talento humano de manera eficiente para obtener resultados satisfactorios, asimismo concuerda con Sánchez (2019) que en su investigación concluyo que, después de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.879 se establece que la variable poseen una relación de tipo positiva dentro de un nivel alto, con lo cual se determina la existencia de dependencia de la calidad de servicio hacia las actividades y lineamientos orientados a la gestión administrativa, por lo tanto se establece que, a medida que se logre incrementar los procesos internos de gestión, la entidad podrá brindar un mejor servicio a los usuarios que acuden al nosocomio en busca de la satisfacción de sus necesidades en cuanto a sus problemas de salud, siendo atendidas en su gran mayoría por enfermera del hospital.

Asimismo, se encontró una relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.980, 0.924, 0.870, 0.978, 0.908 y 0.980 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), se observan estos resultados a razón de que, los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín le brindaron un trato adecuado, se preocupan por los intereses del usuario, concordando esto con lo señalado por Tejada (2020) quien señala que con un valor de correlación igual a 0.535, se estableció que la variables abordadas en este estudio se encuentran

relacionadas de manera positiva dentro de un nivel medio, por lo tanto, conllevó a determinar que, a medida que la SUNARP se incrementa la calidad de servicio en sus diferentes indicadores elementos, logrará incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, lo cual resulta importante, no solo para mejorar la imagen institucional, sino también para el respaldo ciudadano y su cooperación mediante el pago de sus tributos de manera puntual, minimizando las posibilidades de evasión a las normativas aplicadas a estos procesos, a su vez lo señalado por Pérez (2019), referente que el procesamiento de la información recopilada ayuda a determinar la presencia de correlación entre las variables abordadas, las cuales fueron afirmadas por el coeficiente de correlación que dio un total de 0.797, con lo cual se establece que, la relación no sólo es positiva sino que se encuentra dentro de un nivel considerable, por lo tanto, se determina la dependencia del cumplimiento de metas hacia la gestión eficiente los recursos humanos, considerando así mismo la necesidad de aplicar los lineamientos y estrategias necesarias que ayuden a mejorar las habilidades y competencias del personal para una mejor aplicación de los mismos e incrementar su nivel de desempeño.

Finalmente, se determinó la existencia de una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 95.26 % de la gestión de recursos humanos influye en la calidad de servicio es decir que una mejor gestión de recursos humanos existe una mayor calidad de servicio, todo ello concuerda con lo señalado por Palacios (2018) en su investigación que concluyo que se logró determinar la existencia de correlación entre variables, las cuales pertenece a un tipo positiva dentro de un nivel significativo. Pues el coeficiente correlación de Spearman de 0.79 y un p valor de 0,000 además en cuanto a la gestión de recursos humanos está referido a poder utilizar los recursos de la mejor forma para con la empresa el cual pueda mejorar las herramientas para lograr los objetivos y por calidad de servicio se debe comprender por las distintas formas de mejora institucional, asimismo con lo

vertido por García (2017), que señalo que se logró determinar la existencia de correlación de tipo positiva y significativa entre variables, con lo cual se estableció que, con la mejora de la gestión de los recursos humanos, la entidad tendrá la posibilidad de brindar una mejor calidad servicio a los usuarios mediante la capacitación del personal las diferentes áreas, la cual se encuentra relacionada con la disponibilidad de insumos médicos y personal para atender la demanda en los momentos críticos donde la atención de emergencias es crucial.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 95.26 % de la gestión de recursos humanos influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de gestión de recursos humanos es regular en 48 %, malo en 30 % y bueno en 22 %. Los resultados nos indican que el nivel de la gestión de los recursos humanos esta dado de forma regular.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio, es regular en 40 %, malo en 38 % y bueno en 22 %. Los resultados nos indican que el nivel de la calidad de servicio es regular.
- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.980, 0.924, 0.870, 0.978, 0.908 y 0.980 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al Director de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, mejorar la implementación de sus canales de atención, debido a que algunos de estos requieren ser presenciales por la complejidad de los tramites.
- 7.2.** Al Director de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, supervisar el cumplimiento de las actividades de los diferentes planes de trabajo en ejecución, con el objetivo que estos puedan cumplirse de acuerdo a lo planificado, teniendo así buenas percepciones de la población respecto a su gestión.
- 7.3.** Al jefe de personal, capacitar al personal de acuerdo al área en la que labora, para tener personal idóneo en cada puesto y que ayude a cumplir con los objetivos institucionales.
- 7.4.** Al jefe de administración, supervisar el mantenimiento de la infraestructura de los ambientes de la institución, para una mejor comodidad del usuario, como también señalizar para una mejor identificación.

## REFERENCIAS

- Alva, G (2017) Formalización y Categorización de Instituciones en Servicios de Salud. Lima. Perú: Universidad Esan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
- Ansoff, R., Kipley, D., Lewis, A. O., Helm-Stevens, R., y Ansoff, R. (2018), *Implantón Strategic Management*. Springer Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-99599-1>
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Revista Dominio de las Ciencias (3), 72-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Aritonang, D. (2017). *The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia*. European Scientific Journal (13), 35-99. <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/10321>.
- Armijos, F.; Bermúdez, A. & Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los recursos humanos*. (Artículo científico). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Arsenjo M. (2002) *Gestión diaria del Hospital*. Editorial Norma. México. [https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL73/73\\_3\\_417.pdf](https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL73/73_3_417.pdf)
- Aoun, L. (2017), *Gestión del talento humano percibido por el personal que labora en el Puericultorio Pérez Aranibar, Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13059/Aoun\\_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13059/Aoun_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Auad (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Tesis de maestría. Universidad del Desarrollo. Chile, <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Caldera, R (2004). *Planeación Estratégica de los Recursos Humanos*. Universidad Politécnica de Nicaragua.
- Calvopiña, D; Guerrero, D; Avalos, N.; Machado, A. & Alarcon, J. (2019). *Propuesta para asegurar la calidad de los servicios administrativos en establecimientos recreativos al gestionar el talento, caso de estudio*. (Artículo). Revista espacios, Mexico. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p24.pdf>
- Castillo, O. (2016). *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal: Señales de un buen gobierno para el desarrollo local (USAID & GTZ, Eds.)*. San Salvador, El Salvador
- Christopher, L. (2009). *Calidad de servicio y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Chile. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>
- Fuensalida, M. (2016). *Gestión de los recursos humanos y los niveles de competitividad*. Lima: San Marcos.
- García, J. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen del Rosario, Magdalena 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17526/Garcia\\_AJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17526/Garcia_AJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, L. (2017). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio del personal administrativo y asistencial del Hospital II-2 del Hospital II-2 Tarapoto, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30911/garcia\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30911/garcia_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-115. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5136105.pdf>

- Guillen, A. (2007). *Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del hospital universitario de coro del Dr. Alfredo Van Grieken*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. <https://1library.co/document/y65o194z-atencion-servicio-patologia-cervical-hospital-universitario-grieken-referencia.html>
- Hatum, A. (2011). *El futuro del talento: gestión del talento para sobrevivir la crisis* (primera ed. ed.). Buenos Aires: Grupo Editorial. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?doclD=5487058&query=gestion+del+talento+humano>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (M. G. S.A., Ed.) Mexico, Mexico: McGraw Hill.
- Hollenbeck, A. (2000). *Gestión de Recursos Humanos: Ganar Competitiva Ventaja*. (3 Rd Ed.). Boston: Irwin / McGraw Hill.
- Ivancevich, J. (2011). *Organizational Behavior Management*. México: Mc Graw – Hill Irwin
- Jama, V. (2018), Human resources management in the company: a paradigm of the 21st century. (Artículo científico). Instituto Superior Pedagógico Eugenio Espejo, Chone, Ecuador. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/58/68>
- Jiménez, P (2017) *Quality control of public services*. New York, USA: Inter-American Development Bank
- Kleyman, S. (2009). *La importancia del servicio al cliente*. <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- Lampard, K (2016) *The quality of health services*. New York USA Chamber of Construction of the United States of North America
- León, E. (2013), *Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*. Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>
- Lo Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*(51), 52-63. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>

- López, A. (2018). La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María.
- Marchington, M., Wilkinson, A., Donnelly, R., & Kynighou, A. (2016). Human Resource Management at Work. New York: Kogan Page Publishers.
- Martin, S. (2013) Aplicación de los principios éticos a la Metodología de la investigación. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf)
- Matsumoto, R. (2014), Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. (artículo científico). *Perspectivas*. Bolivia. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Melamed, E. (2015). Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente. *Revista FACCEA*, 5(2), 118-131. <https://pdfs.semanticscholar.org/758a/4c4b5ba6cf4f1f6040fa1d6f06c731b3036f.pdf>
- Mera, J. (2018). Estudio, análisis y propuesta de mejora del modelo de recursos humanos en una empresa de telecomunicaciones. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6345/1/T2691-MBA-Mera-Estudio.pdf>
- MINSA (2019). Metodología para el estudio del clima organizacional. Versión 2 <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Mondy, W., & Noe, R. (1997). Administración de recursos humanos. México: Prentice Hall.
- Morán, E. (2017). La Calidad del Servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el Grupo Santillana. *Revista Multidisciplinaria de Investigación* (9), 82-105. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/221/168>
- Morocho, T. y Santo, B. (2018), Quality of service and customer satisfaction of the company Alpecorp S.A., 2018. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279/1622](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279/1622)

- Palacios, E. (2018). Percepción sobre gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14360>
- Pérez, M. (2019). Gestión del talento humano y su relación con el cumplimiento de metas de los Comités de Gestión del Programa Nacional Cuna Más, periodo 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35361/P%C3%A9rez\\_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35361/P%C3%A9rez_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quijije, V. (2015). Reestructuración de la gestión del sistema de Triage del Servicio de emergencias en el hospital sagrado corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo provincia de los ríos. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/558>
- Rivera, M. (2019), Calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016), Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. (Artículo científico). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sánchez, E. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II Vitarte- Essalud, 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37622/Sanchez\\_OEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37622/Sanchez_OEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Solórzano, G. y Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli, 50(82), 6-13.

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

- Sotomayor A. (2016), Administración de recursos humanos su proceso organizacional. Universidad Autónoma de Nueva León. Impreso en Monterrey, México.  
<http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Tejada, J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada\\_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vallejo, L. (2015). Gestión del Talento Humano. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chiborazo.  
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccionpublicaciones/public/pdf/18/gest%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>
- Villanueva, S. (2016). Gestión de los recursos humanos y la productividad de la empresa. Lima: San Marcos.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Werther, W. y Davis, K. (2016), Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas. Sexta edición. McGrawHill, México. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad de servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7(18), 46-65.  
<https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>

# **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de variables

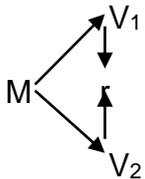
| Variables                   | Definición conceptual  | Definición operacional                           | Dimensiones                              | Indicadores  | Escala de medición |
|-----------------------------|--|--|--|--|--------------------|
| Gestión de recursos humanos | Vancevich (2011), menciona que la gestión de los recursos humanos es “el proceso destinado a alcanzar los objetivos de la organización mediante la contratación, retención, despido, desarrollo y utilización apropiada de los recursos humanos en una organización” (p. 56) | Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores | Planificación                            | Personal y planificación   | Ordinal            |
|                             |  |  |  | Gestionar necesidades  |                    |
|                             |  |  | Reclutamiento (Adscripción)              | Actividades  |                    |
|                             |  |  |  | Capacidades y aptitudes  |                    |
|                             |  |  | Capacitación y desarrollo                | Condiciones  |                    |
|                             |  |  |  | Recursos humanos   |                    |
|                             |  |  | Evaluación (Del desempeño o rendimiento) | Niveles de trabajo   |                    |
|                             |  |  |  | Relevancia del trabajo   |                    |
| Compensación                | Tipo de recompensa   |  |  |  |                    |
|                             | Tareas asignadas   |  |  |  |                    |
| Calidad de servicio         | Según Norma Matsumoto (2014), la calidad de servicio es ofrecer servicios de calidad ha dejado de ser opcional, ya que el incremento de la competencia y el desarrollo tecnológico han puesto en evidencia que las estrategias competitivas                                  | Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores | Elementos tangibles                      | recursos materiales  | Ordinal            |
|                             |  |  |  | instalaciones  |                    |
|                             |  |  | Fiabilidad                               | Atención correcta y sin errores  |                    |
|                             |  |  |  | Atención según el horario establecido<br>Atención según el orden de llegada<br>Atención sin discriminación |                    |
| Capacidad de Respuesta      | Atención rápida -Solución inmediata a su problema o dificultad<br>Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces<br>Permanencia constante del personal en su servicio   |  |  |  |                    |
| Seguridad                   | Confianza hacia el personal que le atendió.<br>Conocimientos solidos del personal que le atendió   |  |  |  |                    |

|  |   |  |                |   |  |
|--|---|--|----------------|---|--|
|  | de las empresas no pueden estar basadas únicamente en los productos físicos, sino en el servicio que éstas ofrecen, lo que les dará el carácter distintivo. |  |                | Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención   |  |
|  |   |  | <b>Empatía</b> | Trato afable y respetuoso al usuario<br>Comprensión del usuario<br>Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista |  |

### Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021

| Formulación del problema  | Objetivos  | Hipótesis  | Técnica e Instrumentos   |
|---|--|--|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b><br/>¿Cuál es el nivel de la gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021?<br/>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021?<br/>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Conocer el nivel de gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.<br/>Analizar el nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.<br/>Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Hi: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>H1: El nivel de gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2020, es buena.<br/>H2: El nivel de calidad de servicios en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2020, es buena<br/>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección</p> | <p><b>Técnica</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>Cuestionario</p> |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   |  | Regional de Transporte y Comunicaciones San Martín, 2021. |   |
| <b>Diseño de investigación</b>  | <b>Población y muestra</b>   | <b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>                            |   |
| <p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p>  <p>Donde:<br/> M = Muestra<br/> V1= Gestión de recursos humanos<br/> V2= Calidad de servicio<br/> r = Relación entre variables</p> | <p><b>Población</b><br/> La población estará conformada por los 50 colaboradores de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Tarapoto.</p> <p><b>Muestra</b><br/> La muestra estará conformada por el total de la población, es decir por los 50 colaboradores.</p> | <b>Variables</b>  | <b>Dimensiones</b>  |
|   |  | Gestión de recursos humanos                               | Planificación<br>Reclutamiento (Adscripción)<br>Capacitación y desarrollo<br>Evaluación (Del desempeño o rendimiento)<br>Compensación |
|   |  | Calidad de servicio                                       | Elementos tangibles<br>Fiabilidad<br>Capacidad de Respuesta<br>Seguridad<br><b>Empatía</b>  |

## Instrumentos de Evaluación

### Cuestionario: Gestión de recursos humanos

#### Datos generales:

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

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de gestión de recursos humanos.

#### Instrucción:

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

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

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

| Escala de medición |   |
|--------------------|---|
| Nunca              | 1 |
| Casi nunca         | 2 |
| A veces            | 3 |
| Casi siempre       | 4 |
| Siempre            | 5 |

| N°                   | Criterios de evaluación   | Alternativas |   |   |   |   |
|----------------------|---|--------------|---|---|---|---|
|                      |   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Planificación</b> |   |              |   |   |   |   |
| 1                    | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín realiza un análisis previo y evaluación de los Requerimientos de personal solicitados por las distintas áreas. |              |   |   |   |   |
| 2                    | En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, la asignación de personal en un cargo se realiza teniendo en cuenta una                                    |              |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
|   | identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo.   |  |  |  |  |  |
| 3   | En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín las prácticas de recursos humanos se alinean a la cultura organizativa de la institución.                    |  |  |  |  |  |
| <b>Reclutamiento (Adscripción)</b>              |  |  |  |  |  |  |
| 4   | Considera Ud. que el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, cuenta con las habilidades para su puesto de trabajo.                         |  |  |  |  |  |
| 5   | Considera Ud. que el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, cuenta con las competencias de su puesto de trabajo.                          |  |  |  |  |  |
| 6   | En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, existe difusión adecuada para atraer personal calificado en las convocatorias.                              |  |  |  |  |  |
| <b>Capacitación y desarrollo</b>                |  |  |  |  |  |  |
| 7   | Considera que es adecuado el nivel de capacitación expresado en horas hombre, de capacitación interna en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.       |  |  |  |  |  |
| 8   | Considera que es adecuado el nivel de capacitación expresado en horas hombre, de capacitación externa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.       |  |  |  |  |  |
| 9   | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín realiza capacitaciones por especialidad en su institución.  |  |  |  |  |  |
| 10  | Recibe ayuda para mejorar su desempeño laboral por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.  |  |  |  |  |  |
| <b>Selección</b>                                |  |  |  |  |  |  |
| 11  | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín realiza entrevistas para evaluar su comportamiento y reacciones.  |  |  |  |  |  |
| 12  | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín realiza pruebas de capacidad para medir su grado de conocimiento profesionales o técnicos.                      |  |  |  |  |  |
| 13  | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño del personal antes de ser seleccionados.                    |  |  |  |  |  |
| 14  | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín aplica pruebas de personalidad que muestran el temperamento y carácter del personal antes de ser seleccionados. |  |  |  |  |  |
| <b>Evaluación (Del desempeño o rendimiento)</b> |  |  |  |  |  |  |

|                     |   |  |  |  |  |  |
|---------------------|---|--|--|--|--|--|
| 15                  | Considera que es adecuada la evaluación de 90° de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.                       |  |  |  |  |  |
| 16                  | Considera pertinente las evaluaciones que hace la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín al colaborador.           |  |  |  |  |  |
| <b>Compensación</b> |   |  |  |  |  |  |
| 17                  | Considera que la política de incentivos es adecuada para el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. |  |  |  |  |  |
| 18                  | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín le brinda incentivos por el cumplimiento de metas.                       |  |  |  |  |  |
| 19                  | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín le reconoce las horas extras laboradas en la misma.                      |  |  |  |  |  |
| 20                  | Considera que la política de estímulos es adecuada para el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.  |  |  |  |  |  |
| 21                  | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín realiza reconocimientos a los mejores colaboradores.                     |  |  |  |  |  |
| 22                  | La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín realiza agasajos en las fechas especiales a sus trabajadores.            |  |  |  |  |  |

## Cuestionario: Calidad de servicio

### Datos generales:

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

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de calidad de servicio.

### Instrucción:

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

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

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

| <b>Escala de medición</b> |   |
|---------------------------|---|
| <b>Nunca</b>              | 1 |
| <b>Casi nunca</b>         | 2 |
| <b>A veces</b>            | 3 |
| <b>Casi siempre</b>       | 4 |
| <b>Siempre</b>            | 5 |

| <b>N°</b>                  | <b>Criterios de evaluación</b>  | <b>Alternativas</b> |          |          |          |          |
|----------------------------|---|---------------------|----------|----------|----------|----------|
|                            |   | <b>1</b>            | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Elementos tangibles</b> |   |                     |          |          |          |          |
| 1                          | Considera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín cuenta con equipos modernos. |                     |          |          |          |          |
| 2                          | Las instalaciones físicas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín son           |                     |          |          |          |          |

|                               |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                               | atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.  |  |  |  |  |  |
| 3                             | El colaborador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín tiene buena presentación para atenderlo.  |  |  |  |  |  |
| 4                             | Los elementos materiales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín (folletos, catálogos, otros) adecuados.                                     |  |  |  |  |  |
| 5                             | Los horarios de atención en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín son apropiados.   |  |  |  |  |  |
| <b>Fiabilidad</b>             |  |  |  |  |  |  |
| 6                             | En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín se cumple los ofrecimientos dados por los colaboradores.   |  |  |  |  |  |
| 7                             | En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, cuando un usuario tiene un problema, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo. |  |  |  |  |  |
| 8                             | El servicio responde a lo que usted esperaba de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.  |  |  |  |  |  |
| 9                             | El personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín le inspira confianza en todo el proceso de su trámite.                                   |  |  |  |  |  |
| <b>Capacidad de respuesta</b> |  |  |  |  |  |  |
| 10                            | El tiempo de espera para ser atendido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín fue el adecuado.   |  |  |  |  |  |
| 11                            | Hay disponibilidad del empleado para atenderle en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.  |  |  |  |  |  |
| 12                            | Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.  |  |  |  |  |  |
| 13                            | La información recibida brindada por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín es la esperada.  |  |  |  |  |  |
| <b>Seguridad</b>              |  |  |  |  |  |  |
| 14                            | El comportamiento de los empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín le inspira confianza  |  |  |  |  |  |
| 15                            | Las operaciones y transacciones realizadas en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín le inspiran confianza y seguridad.                        |  |  |  |  |  |
| 16                            | Los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín demuestran igualdad para todos los usuarios.                                       |  |  |  |  |  |

|                |   |  |  |  |  |  |
|----------------|---|--|--|--|--|--|
| 17             | Los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín cuentan con el conocimiento para responder sus consultas. |  |  |  |  |  |
| <b>Empatía</b> |   |  |  |  |  |  |
| 18             | La atención recibida en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín fue individualizada.                                   |  |  |  |  |  |
| 19             | Los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín le brindaron un trato adecuado.                           |  |  |  |  |  |
| 20             | Los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín se preocupan por los intereses del usuario.               |  |  |  |  |  |
| 21             | Los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín entienden las necesidades específicas del usuario.        |  |  |  |  |  |

## BASE DE DATOS

### V1: Gestión de recursos humanos

| Nº | p1 | p2 | p3 | sub total | p4 | p5 | p6 | sub total | p7 | p8 | p9 | p10 | sub total | p11 | p12 | p13 | p14 | sub total | p15 | p16 | sub total | p17 | p18 | p19 | p20 | p21 | p22 | sub total | total |
|----|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|-------|
| 1  | 2  | 3  | 3  | 8         | 2  | 2  | 2  | 6         | 3  | 3  | 3  | 2   | 11        | 2   | 3   | 2   | 3   | 10        | 3   | 3   | 6         | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 16        | 57    |
| 2  | 3  | 3  | 4  | 10        | 4  | 4  | 3  | 11        | 3  | 3  | 4  | 4   | 14        | 3   | 3   | 3   | 3   | 12        | 4   | 4   | 8         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 20        | 75    |
| 3  | 1  | 1  | 1  | 3         | 2  | 2  | 1  | 5         | 1  | 1  | 1  | 2   | 5         | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1   | 2         | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 6         | 25    |
| 4  | 1  | 2  | 2  | 5         | 2  | 1  | 1  | 4         | 2  | 2  | 2  | 1   | 7         | 1   | 2   | 1   | 2   | 6         | 2   | 2   | 4         | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 10        | 36    |
| 5  | 3  | 4  | 3  | 10        | 4  | 3  | 3  | 10        | 4  | 4  | 3  | 3   | 14        | 3   | 4   | 3   | 4   | 14        | 3   | 3   | 6         | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 20        | 74    |
| 6  | 1  | 2  | 2  | 5         | 2  | 2  | 1  | 5         | 2  | 2  | 2  | 2   | 8         | 1   | 2   | 1   | 2   | 6         | 2   | 2   | 4         | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 10        | 38    |
| 7  | 4  | 4  | 4  | 12        | 3  | 4  | 4  | 11        | 4  | 4  | 4  | 4   | 16        | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 4   | 4   | 8         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 24        | 87    |
| 8  | 3  | 2  | 3  | 8         | 2  | 3  | 3  | 8         | 2  | 2  | 3  | 3   | 10        | 3   | 2   | 3   | 2   | 10        | 3   | 3   | 6         | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 16        | 58    |
| 9  | 4  | 4  | 5  | 13        | 3  | 3  | 4  | 10        | 4  | 4  | 1  | 3   | 12        | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 5   | 5   | 10        | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 26        | 87    |
| 10 | 5  | 4  | 5  | 14        | 4  | 5  | 5  | 14        | 4  | 4  | 1  | 5   | 14        | 5   | 4   | 5   | 4   | 18        | 5   | 5   | 10        | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 28        | 98    |
| 11 | 4  | 4  | 4  | 12        | 5  | 5  | 4  | 14        | 4  | 4  | 4  | 5   | 17        | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 4   | 4   | 8         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 24        | 91    |
| 12 | 3  | 2  | 4  | 9         | 3  | 2  | 3  | 8         | 2  | 2  | 4  | 2   | 10        | 3   | 2   | 3   | 2   | 10        | 4   | 4   | 8         | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 18        | 63    |
| 13 | 2  | 3  | 2  | 7         | 2  | 2  | 2  | 6         | 3  | 3  | 4  | 2   | 12        | 2   | 3   | 2   | 3   | 10        | 2   | 2   | 4         | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 14        | 53    |
| 14 | 4  | 3  | 4  | 11        | 2  | 3  | 4  | 9         | 3  | 3  | 4  | 3   | 13        | 4   | 3   | 4   | 3   | 14        | 4   | 4   | 8         | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 22        | 77    |
| 15 | 2  | 2  | 1  | 5         | 1  | 2  | 2  | 5         | 2  | 2  | 1  | 2   | 7         | 2   | 2   | 2   | 2   | 8         | 1   | 1   | 2         | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 10        | 37    |
| 16 | 2  | 3  | 3  | 8         | 2  | 2  | 2  | 6         | 3  | 3  | 3  | 2   | 11        | 2   | 3   | 2   | 3   | 10        | 3   | 3   | 6         | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 16        | 57    |
| 17 | 3  | 3  | 4  | 10        | 4  | 4  | 3  | 11        | 3  | 3  | 4  | 4   | 14        | 3   | 3   | 3   | 3   | 12        | 4   | 4   | 8         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 20        | 75    |
| 18 | 1  | 1  | 1  | 3         | 2  | 2  | 1  | 5         | 1  | 1  | 1  | 2   | 5         | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1   | 2         | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 6         | 25    |
| 19 | 1  | 2  | 2  | 5         | 2  | 1  | 1  | 4         | 2  | 2  | 2  | 1   | 7         | 1   | 2   | 1   | 2   | 6         | 2   | 2   | 4         | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 10        | 36    |
| 20 | 3  | 4  | 3  | 10        | 4  | 3  | 3  | 10        | 4  | 4  | 3  | 3   | 14        | 3   | 4   | 3   | 4   | 14        | 3   | 3   | 6         | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 20        | 74    |
| 21 | 2  | 3  | 3  | 8         | 2  | 2  | 2  | 6         | 3  | 3  | 3  | 2   | 11        | 2   | 3   | 2   | 3   | 10        | 3   | 3   | 6         | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 16        | 57    |
| 22 | 3  | 3  | 4  | 10        | 4  | 4  | 3  | 11        | 3  | 3  | 4  | 4   | 14        | 3   | 3   | 3   | 3   | 12        | 4   | 4   | 8         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 20        | 75    |
| 23 | 1  | 1  | 1  | 3         | 2  | 2  | 1  | 5         | 1  | 1  | 1  | 2   | 5         | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1   | 2         | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 6         | 25    |
| 24 | 1  | 2  | 2  | 5         | 2  | 1  | 1  | 4         | 2  | 2  | 2  | 1   | 7         | 1   | 2   | 1   | 2   | 6         | 2   | 2   | 4         | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 10        | 36    |
| 25 | 3  | 4  | 3  | 10        | 4  | 3  | 3  | 10        | 4  | 4  | 3  | 3   | 14        | 3   | 4   | 3   | 4   | 14        | 3   | 3   | 6         | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 20        | 74    |
| 26 | 1  | 2  | 2  | 5         | 2  | 2  | 1  | 5         | 2  | 2  | 2  | 2   | 8         | 1   | 2   | 1   | 2   | 6         | 2   | 2   | 4         | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 10        | 38    |
| 27 | 4  | 4  | 4  | 12        | 3  | 4  | 4  | 11        | 4  | 4  | 4  | 4   | 16        | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 4   | 4   | 8         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 24        | 87    |
| 28 | 3  | 2  | 3  | 8         | 2  | 3  | 3  | 8         | 2  | 2  | 3  | 3   | 10        | 3   | 2   | 3   | 2   | 10        | 3   | 3   | 6         | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 16        | 58    |
| 29 | 4  | 4  | 5  | 13        | 3  | 3  | 4  | 10        | 4  | 4  | 1  | 3   | 12        | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 5   | 5   | 10        | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 26        | 87    |
| 30 | 5  | 4  | 5  | 14        | 4  | 5  | 5  | 14        | 4  | 4  | 1  | 5   | 14        | 5   | 4   | 5   | 4   | 18        | 5   | 5   | 10        | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 28        | 98    |
| 31 | 4  | 4  | 4  | 12        | 5  | 5  | 4  | 14        | 4  | 4  | 4  | 5   | 17        | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 4   | 4   | 8         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 24        | 91    |
| 32 | 3  | 2  | 4  | 9         | 3  | 2  | 3  | 8         | 2  | 2  | 4  | 2   | 10        | 3   | 2   | 3   | 2   | 10        | 4   | 4   | 8         | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 18        | 63    |
| 33 | 2  | 3  | 2  | 7         | 2  | 2  | 2  | 6         | 3  | 3  | 4  | 2   | 12        | 2   | 3   | 2   | 3   | 10        | 2   | 2   | 4         | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 14        | 53    |
| 34 | 4  | 3  | 4  | 11        | 2  | 3  | 4  | 9         | 3  | 3  | 4  | 3   | 13        | 4   | 3   | 4   | 3   | 14        | 4   | 4   | 8         | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 22        | 77    |
| 35 | 2  | 2  | 1  | 5         | 1  | 2  | 2  | 5         | 2  | 2  | 1  | 2   | 7         | 2   | 2   | 2   | 2   | 8         | 1   | 1   | 2         | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 10        | 37    |
| 36 | 2  | 3  | 3  | 8         | 2  | 2  | 2  | 6         | 3  | 3  | 3  | 2   | 11        | 2   | 3   | 2   | 3   | 10        | 3   | 3   | 6         | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 16        | 57    |
| 37 | 3  | 3  | 4  | 10        | 4  | 4  | 3  | 11        | 3  | 3  | 4  | 4   | 14        | 3   | 3   | 3   | 3   | 12        | 4   | 4   | 8         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 20        | 75    |
| 38 | 1  | 1  | 1  | 3         | 2  | 2  | 1  | 5         | 1  | 1  | 1  | 2   | 5         | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1   | 2         | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 6         | 25    |

|    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 39 | 1 | 2 | 2 | 5  | 2 | 1 | 1 | 4  | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  | 2 | 2 | 4  | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 36 |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 6  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 74 |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 8  | 2 | 2 | 2 | 6  | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6  | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 57 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 8  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 75 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 3  | 2 | 2 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 2  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  | 25 |
| 44 | 1 | 2 | 2 | 5  | 2 | 1 | 1 | 4  | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  | 2 | 2 | 4  | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 36 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 6  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 74 |
| 46 | 1 | 2 | 2 | 5  | 2 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  | 2 | 2 | 4  | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 38 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 87 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 8  | 2 | 3 | 3 | 8  | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 6  | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 58 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 1 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 87 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 | 98 |

## V2: Calidad de servicio

| Nº | pr1 | pr2 | pr3 | pr4 | sub total | pr5 | pr6 | pr7 | pr8 | sub total | pr9 | pr10 | pr11 | pr12 | sub total | pr13 | pr14 | pr15 | pr16 | sub total | pr17 | pr18 | pr19 | pr20 | pr21 | sub total | TOTAL |    |
|----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|------|------|------|-----------|------|------|------|------|-----------|------|------|------|------|------|-----------|-------|----|
| 1  | 2   | 3   | 3   | 3   | 11        | 2   | 3   | 3   | 5   | 13        | 3   | 2    | 3    | 3    | 11        | 2    | 2    | 2    | 2    | 8         | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2         | 11    | 54 |
| 2  | 3   | 3   | 3   | 4   | 13        | 3   | 3   | 3   | 3   | 12        | 3   | 3    | 3    | 4    | 13        | 4    | 4    | 3    | 3    | 14        | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3         | 18    | 70 |
| 3  | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1    | 1    | 1    | 4         | 2    | 2    | 1    | 1    | 6         | 1    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1         | 7     | 25 |
| 4  | 1   | 2   | 2   | 2   | 7         | 1   | 1   | 2   | 1   | 5         | 2   | 1    | 2    | 2    | 7         | 2    | 1    | 1    | 1    | 5         | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1         | 7     | 31 |
| 5  | 3   | 4   | 4   | 3   | 14        | 3   | 3   | 4   | 3   | 13        | 4   | 3    | 4    | 3    | 14        | 4    | 3    | 3    | 3    | 13        | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3         | 16    | 70 |
| 6  | 1   | 2   | 2   | 2   | 7         | 1   | 1   | 2   | 1   | 5         | 2   | 1    | 2    | 2    | 7         | 2    | 2    | 1    | 1    | 6         | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1         | 8     | 33 |
| 7  | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 1   | 4   | 4   | 4   | 13        | 4   | 4    | 4    | 4    | 16        | 3    | 4    | 4    | 4    | 15        | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4         | 19    | 79 |
| 8  | 3   | 2   | 2   | 3   | 10        | 3   | 3   | 2   | 3   | 11        | 2   | 3    | 2    | 3    | 10        | 2    | 3    | 3    | 3    | 11        | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3         | 14    | 56 |
| 9  | 4   | 4   | 4   | 5   | 17        | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 4   | 4    | 4    | 5    | 17        | 3    | 3    | 4    | 4    | 14        | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4         | 19    | 83 |
| 10 | 5   | 4   | 4   | 5   | 18        | 5   | 5   | 4   | 5   | 19        | 4   | 5    | 4    | 5    | 18        | 4    | 5    | 5    | 5    | 19        | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5         | 24    | 98 |
| 11 | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 4   | 4    | 4    | 4    | 16        | 5    | 5    | 4    | 4    | 18        | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4         | 22    | 88 |
| 12 | 3   | 2   | 2   | 4   | 11        | 3   | 3   | 2   | 3   | 11        | 2   | 3    | 2    | 4    | 11        | 3    | 2    | 3    | 3    | 11        | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3         | 15    | 59 |
| 13 | 2   | 3   | 3   | 2   | 10        | 2   | 2   | 3   | 2   | 9         | 3   | 2    | 3    | 2    | 10        | 2    | 2    | 2    | 2    | 8         | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2         | 10    | 47 |
| 14 | 4   | 3   | 3   | 4   | 14        | 4   | 4   | 3   | 4   | 15        | 3   | 4    | 3    | 4    | 14        | 2    | 3    | 4    | 4    | 13        | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4         | 17    | 73 |
| 15 | 2   | 2   | 2   | 1   | 7         | 2   | 2   | 2   | 2   | 8         | 2   | 2    | 2    | 1    | 7         | 1    | 2    | 2    | 2    | 7         | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2         | 8     | 37 |
| 16 | 2   | 3   | 3   | 3   | 11        | 2   | 1   | 2   | 2   | 7         | 2   | 2    | 3    | 3    | 10        | 2    | 2    | 2    | 2    | 8         | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2         | 11    | 47 |
| 17 | 3   | 3   | 3   | 4   | 13        | 3   | 1   | 3   | 2   | 9         | 2   | 3    | 3    | 4    | 12        | 4    | 4    | 3    | 3    | 14        | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3         | 18    | 66 |
| 18 | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 3   | 2   | 4   | 10        | 4   | 1    | 1    | 1    | 7         | 2    | 2    | 1    | 1    | 6         | 1    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1         | 7     | 34 |
| 19 | 1   | 2   | 2   | 2   | 7         | 1   | 4   | 3   | 1   | 9         | 3   | 1    | 2    | 2    | 8         | 2    | 1    | 1    | 1    | 5         | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1         | 7     | 36 |
| 20 | 3   | 4   | 4   | 3   | 14        | 3   | 4   | 4   | 3   | 14        | 3   | 3    | 4    | 3    | 13        | 4    | 3    | 3    | 3    | 13        | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3         | 16    | 70 |
| 21 | 2   | 3   | 3   | 3   | 11        | 2   | 3   | 3   | 5   | 13        | 3   | 2    | 3    | 3    | 11        | 2    | 2    | 2    | 2    | 8         | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2         | 11    | 54 |
| 22 | 3   | 3   | 3   | 4   | 13        | 3   | 3   | 3   | 3   | 12        | 3   | 3    | 3    | 4    | 13        | 4    | 4    | 3    | 3    | 14        | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3         | 18    | 70 |
| 23 | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1    | 1    | 1    | 4         | 2    | 2    | 1    | 1    | 6         | 1    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1         | 7     | 25 |
| 24 | 1   | 2   | 2   | 2   | 7         | 1   | 1   | 2   | 1   | 5         | 2   | 1    | 2    | 2    | 7         | 2    | 1    | 1    | 1    | 5         | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1         | 7     | 31 |
| 25 | 3   | 4   | 4   | 3   | 14        | 3   | 3   | 4   | 3   | 13        | 4   | 3    | 4    | 3    | 14        | 4    | 3    | 3    | 3    | 13        | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3         | 16    | 70 |
| 26 | 1   | 2   | 2   | 2   | 7         | 1   | 1   | 2   | 1   | 5         | 2   | 1    | 2    | 2    | 7         | 2    | 2    | 1    | 1    | 6         | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1         | 8     | 33 |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 79 |
| 28 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 56 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | 83 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 98 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 88 |
| 32 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 59 |
| 33 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 47 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 17 | 73 |
| 35 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8  | 37 |
| 36 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 47 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9  | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 66 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 3 | 2 | 4 | 10 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7  | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7  | 34 |
| 39 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 1 | 4 | 3 | 1 | 9  | 3 | 1 | 2 | 2 | 8  | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7  | 36 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 70 |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 5 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 54 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 70 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7  | 25 |
| 44 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7  | 31 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 70 |
| 46 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 33 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 79 |
| 48 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 56 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | 83 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 98 |

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cappillo Torres, Julio Cesar  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión de recursos humanos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Jack Keye, Garate Murrieta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X  |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |    | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de Metas.  |   |   |   |    | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |    | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Cumplimiento de Metas.  |   |   |   |    | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |    | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de Metas.  |   |   |   |    | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 49 |   |

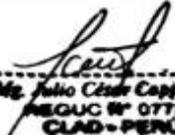
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable porque las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 13 de octubre de 2021.

  
 Lic. Mg. Julio César Cappillo Torre  
 REGUC N° 07736  
 CLAD - PERÚ

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión de recursos humanos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Jack Keye Garate Murrieta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento evaluado si es aplicable ya que la variable guarda relación con el instrumento evaluado \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 14 de octubre de 2021.



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Técnico Privado Ciro Alegria  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión de recursos humanos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Jack Keye Garate Murrieta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento evaluado si se puede aplicar ya que la variable guarda relación con los criterios de evaluación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 14 de octubre de 2021.



Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Cappillo Torres, Julio Cesar  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión de recursos humanos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Jack Keye, Garate Murrieta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de Metas.  |   |   |   |   | X  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |    |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Cumplimiento de Metas.  |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de Metas.  |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 49 |

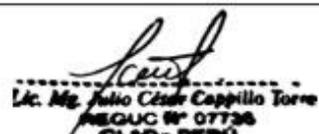
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable porque las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 13 de octubre de 2021.



Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres  
 REGUC N° 07736  
 CLAD-PERU

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Jack Keye Garate Murrieta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento evaluado si es aplicable ya que la variable si tiene relación con el instrumento evaluado \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 14 de octubre de 2021.



Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
REGUC 11541

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Técnico Privado Ciro Alegria  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Jack Keye Garate Murrieta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento evaluado si se puede aplicar ya que la variable guarda relación con los criterios de evaluación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 14 de octubre de 2021.



Sello personal y firma

SOLICITUD: PARA REALIZAR  
PROYECTO DE INVESTIGACION

Señor:

Ing. FRANKLIN JAVIER BARBARAN MOZO

Director Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín

Yo, JACK KEYE GARATE MURRIETA, Identificado con DNI N° 47112198, con domicilio legal en el Jr. Cuzco N° 623 – Tarapoto. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto, recorro a su despacho y le solicito que me conceda su permiso para realizar el Proyecto de Investigación Titulada: "Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021", en el presente año. Para optar el grado de Maestro.

Por todo lo expuesto:

Pido a usted Señor Director Regional, acceda a mi solicitud.

Tarapoto, 19 de Octubre de 2021



Jack Keye Garate Murrieta  
DNI N° 40339915



## CONSTANCIA

El Director Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín

### HACE CONSTAR:

Que el estudiante Jack Keye Garate Murrieta, de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la Investigación Titulada: "**Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021**" en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 22 de Octubre del 2021



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones  
*Franklin Javier Barbacena Museo*  
Ing. Franklin Javier Barbacena Museo  
DIRECTOR REGIONAL

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

**Datos Generales**

|   |                  |
|---|------------------|
| Nombre de la Organización:  | RUC: 20178677684 |
| DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTIN                   |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal:<br>Ing. Franklin Javier Barbaran Mozo |                  |
| Nombres y Apellidos<br>Franklin Javier Barbaran Mozo                            | DNI:<br>01132912 |

**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |                  |
| "Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021" |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Gestión Pública  |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>Jack Keye Garate Murrieta  | DNI:<br>47112198 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 29 de Octubre de 2021


**GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN**  
 Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones  
 Firma:   
**Ing. Franklin Javier Barbaran Mozo**  
**DIRECTOR REGIONAL**  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.