UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, UCAYALI- 2019.

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LUIS MANUEL VERA CRUZ

ANTHONY SAAVEDRA DÍAZ

Pucallpa – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 am del día Viernes 27 de Noviembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, UCAYALI - 2019** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Luis Manuel Vera Cruz,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 am del día Viernes 27 de Noviembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, UCAYALI - 2019** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Anthony Saavedra Diaz,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad.

Siendo las 1:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Administrador.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz ..... Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza ..... Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña ..... Asesor

Bach. Luis Manuel Vera Cruz ..... Tesista

Bach. Anthony Saavedra Díaz ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0202-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis)** Titulado:

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, UCAYALI- 2019"

Cuyo autor (es)	:	**VERA CRUZ, LUIS MANUEL** **SAAVEDRA DÍAZ, ANTHONY**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACION
Asesor (a)	:	Mg. Chang Saldaña, Jackie Frank

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 12/10/2020

Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Luis Manuel Vera Cruz

Autor de la tesis titulada : Gestión de Recursos humanos y calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio exterior y Turismo, Ucayali 2019

Sustentada el año 2020

Asesor(a): Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contable

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 05/04/2024

Email: manuel_cruz_14@outlook.com Firma:

Teléfono: 970706569 DNI: 77086803

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, ANTHONY SAAVEDRA DIAZ

Autor de la tesis titulada : GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, UCAYALI - 2019.

Sustentada el año: 2020

Asesor(a): DR. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRATIVAS

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [x]

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 05 / 04 / 2024

Email: manuel_cruz@outlook.com Firma: A. Saavedra

Teléfono: 970706569 DNI: 72134749

DEDICATORIA

En primer lugar, al creador todo poderoso por darnos la vida y buena salud, en segundo término, a mis padres por darme esa oportunidad de tener una educación superior y por ende mi título profesional de administrador de empresas.

Luis Manuel.

Al señor todo poderoso por el regalo de la vida y seguir gozando de buena salud, a mis padres por el apoyo total en mi formación profesional y lograr el ansiado título de licenciado en administración.

Anthony.

AGRADECIMIENTO

A los rectores de nuestra primera y única casa superior de estudios universitarios por su gestión y su apoyo para nuestra formación profesional sea de calidad y competitiva en el campo laboral.

Al decano de la facultad y a todos los docentes de nuestra escuela profesional, por ser aquellos actores principales por sus enseñanzas y sus sapiencias de nuestra formación profesional.

A las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali – Sede Central, por facilitarnos y brindarnos toda la información relevante del desarrollo de este estudio de investigación.

A nuestro asesor Mg. Jackie Frank Chang Saldaña y al Dr. Frank Bollet Ramírez, por sus apoyos y asesoramientos académicos en el desarrollo nuestra investigación para optar el título profesional de licenciado en administración.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA viii

AGRADECIMIENTO ix

ÍNDICE GENERAL x

INDICE DE TABLAS xii

INDICE DE FIGURAS xiii

INDICE DE ANEXOS xiv

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I 20

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 20

1.1. Planteamiento del problema 20

1.2. Formulación del problema 22

1.3. Formulación de objetivos 22

1.4. Justificación de la investigación 23

1.5. Hipótesis, variables y operacionalización de las variables 24

CAPÍTULO II 28

MARCO TEÓRICO 28

2.1. Antecedentes del problema 28

2.2. Planteamiento teórico del problema 34

CAPÍTULO III 52

METODOLOGÍA 52

3.1. Método de investigación 52
3.2. Diseño de la investigación 52
3.3. Población y muestra 53
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación 55
3.5. Procedimiento de recolección de datos 59
3.6. Tratamientos de datos 61
CAPÍTULO IV 63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 63
4.1. Resultados descriptivos 63
4.2. Prueba de correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones 70
4.3. Discusión 78
CAPÍTULO V 80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 80
5.1. Conclusiones 80
5.2. Recomendaciones 81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 82
ANEXOS 86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio. 27
Tabla 2. Población de estudio. 54
Tabla 3. Muestra del estudio. 54
Tabla 4. Asignación de puntajes en la escala de gestión de recursos humanos 56
Tabla 5. Asignación de puntajes en la escala de calidad de servicio..... 57
Tabla 6. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión de recursos humanos. 58
Tabla 7. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio 58
Tabla 8. Escala del cuestionario de variable 1 60
Tabla 9. Escala del cuestionario de variable 2calidad de servicio. 61
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la gestión de recursos humanos. 63
Tabla 11. Categorías diagnósticas en la escala de gestión de recursos humanos 65
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio. 66
Tabla 13.Categorías diagnósticas en la escala de calidad de servicio. 68
Tabla 14. Correlación entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. 73
Tabla 15. Correlación entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. 75
Tabla 16. Correlación entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. 76
Tabla 17. Correlación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. 78
Tabla 18. Resumen de la Correlación de la Hipótesis general y las Hipótesis específicas del trabajo de investigación. 79

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. 53
Figura 2. Distribución de frecuencias de la gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo de Ucayali, en el año 2019. 64
Figura 3. Categorías diagnósticas de Gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019. 65
Figura 4. Distribución de frecuencias: calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019. 67
Figura 5. Categorías diagnósticas en la escala de calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019. 68
Figura 6. Comparación entre las Variables 69

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia 87
Anexo 2. Cuestionario de encuesta. 88

RESUMEN

Esta tesis de pregrado tuvo como objetivo el determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019, utilizándose tres dimensiones y siete indicadores de la variable: gestión de recursos humanos, de la misma manera se empleó cuatro dimensiones y diez indicadores de la variable: calidad de servicio. Fue empleado el diseño correlacional, y como muestra se empleó al total de la población, 34 personas, que trabajaron en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, el muestreo fue no probabilístico o muestra dirigida. Mediante la contrastación de hipótesis, utilizándose el coeficiente rho de Spearman fue establecido que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, con el rho de Spearman de 0,307, considerado como Correlación positiva débil (tabla 8), y que el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.039 < 0.05$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.039 (96.1 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 3.9 % de probabilidad de error). Los resultados pueden servir de base para que el jefe de la unidad de recursos humanos, adopte las decisiones necesarias para obtener una gestión de recurso humano más adecuados y una buena calidad de servicio, logrando el cumplimiento de la misión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

Palabras claves: *Admisión de personas, compensación, desarrollo*.

ABSTRACT

This undergraduate thesis aimed to determine the relationship of human resources management and quality of service in the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Ucayali, 2019, using three dimensions and seven indicators of the variable: human resources management in the same way, four dimensions and ten indicators of the variable were used: quality of service. The correlational design was used, and as a sample the total population was employed, 34 people, who worked in the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Ucayali, the sampling was non-probabilistic or directed sample. By hypothesis testing, using Spearman's rho coefficient to establish the significant relationship between human resources management and quality of service at the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Ucayali, with Spearman's "rho" of 0.307, considered as a weak positive correlation (table 8), and the level of significance had a value: $s = 0.039 < 0.05$, the coefficient was significant at the level of 0.039 (96.1% confidence in the true sea correlation and 3.9% probability of mistake). The results can serve as the basis for the head of the human resources unit, adopt the necessary decisions to obtain a more appropriate human resource management and a good quality of service, achieve the mission of the Regional Directorate of Foreign Trade and Ucayali tourism.

Keywords: *Admission of people, compensation, development.*

INTRODUCCIÓN

En Ucayali diversos indicadores expresan de manera permanente, que los servidores administrativos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali brindan una deficiente calidad de servicio al público en general. Este hecho constituye un problema que viene presentándose desde varios años atrás, generando permanentes quejas de los usuarios, la cual conlleva a dar una mala imagen de la institución.

Por todo esto, la tesis determina la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019, y tomando como elementos de juicio a los resultados logrados, presentar la sugerencia al administrador de la organización, sobre la posibilidad de mejorar la Gestión de recursos humanos puesto que el 91.2% de las personas percibieron en forma negativa la gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, se encontraba entre el nivel Desfavorable (D) y Medio (M). Al gestionarse los recursos humanos de una forma más óptima, tendrá un efecto positivo en la calidad del servicio, que es lo que más desean los clientes de la organización.

Esta tesis de pregrado, se compone por cinco capítulos, que contienen lo siguiente:

Capítulo I: El Problema de Investigación. El estudio responderá a la pregunta de: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019?, para tratar de mitigar la causa de varios problemas originados por la baja calidad de servicio que, se hace notar en casi todas las áreas donde laboran los servidores administrativos, siempre se ha presenciado que los usuarios no reciben un trato cordial, cuando brindan información

los servidores sus expresiones en el rostro no es agradable, solo quieren decir algo puntual y es suficiente, la amabilidad está fuera de sus área.

Capítulo II: El Marco teórico. En la tesis se emplean tres dimensiones y siete indicadores de la variable: gestión de recursos humanos, siendo las siguientes dimensiones: admisión de personas, compensación de personas y desarrollo de personas; de la misma manera se empleó cuatro dimensiones y diez indicadores de la variable: calidad de servicio: empatía, elementos tangibles, confiabilidad y capacidad de servicio.

Capítulo III: se establece el marco metodológico como guía en la investigación, definiéndose el tipo y nivel de la investigación (aplicativo, descriptivo correlacional), y el esquema de la investigación; la población y muestra probabilística; la definición operativa del instrumento de recolección de datos y las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: se realiza el análisis de los resultados obtenidos con el empleo de los cuestionarios de la encuesta, lo que determina que el 91.2% de las personas percibieron en forma negativa, la primera variable, la gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, que se encontraba entre el nivel Desfavorable (D) y Medio (M); en relación a la segunda variable, se establece que la mayoría de las personas (58.8%) percibieron como neutral, o en el nivel Promedio (P), la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, y el 32.4% de las personas lo percibieron como positiva y muy positiva, puesto que se encontraba entre: Buena (B) y Excelente (E).

Capítulo V: Discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas,

estableciéndose que existe una relación positiva débil, entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la organización referida, pues el resultado de rs =0. 307 indica una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 8. Este resultado guarda similitud con lo referido en los Antecedentes del estudio y lo establecido por Mamani, et al. (2018), quienes concluyeron que: “Observando el rendimiento del estudio, se ha demostrado que se encuentra una relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018” (p. 76).

Se termina la tesis con la conclusión que hace referencia al logro del objetivo de determinar la existencia de la relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Ucayali diversos indicadores expresan de manera permanente, que los servidores administrativos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali brindan una deficiente calidad de servicio al público en general. Este hecho constituye un problema que viene presentándose desde varios años atrás, generando permanentes quejas de los usuarios, la cual conlleva a dar una mala imagen de la institución.

Existen diferentes factores, como es el caso de que, en un porcentaje elevado el personal administrativo es nombrado en dicha institución y creen tener una estabilidad laboral y en vez de mejorar el servicio brindado, lo realizan con displicencia, el resto de personal, son contratados bajo diferentes modalidades; las remuneraciones son muy bajas siendo este otro factor que el trabajador no se sienta motivado y por ende no brinde una buena calidad de servicio al usuario, ya que siente que el pago remunerativo es muy bajo; y los constantes cambios que se realizan en los funcionarios de la Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo, hace que los trabajadores que están realizando un trabajo coordinado con los directivos, pierdan la coherencia, ya que se nombran a otros en dicho puesto y este propone nuevas ideas y la acomodación al cambio es lenta.

La baja calidad de servicio se hace notar en casi todas las áreas donde laboran los servidores administrativos, siempre se ha presenciado que los usuarios no reciben un trato cordial, cuando brindan información los servidores sus expresiones en el

rostro no es agradable, solo quieren decir algo puntual y es suficiente, su amabilidad está fuera de sus áreas.

Esta situación problemática preocupante afecta a todos, ya que causa una mala impresión en primera instancia, se necesita definitivamente que se empiece a trabajar en cada persona para que mejore en la gestión de recursos humanos.

Como tal, las limitaciones descritas constituyen un problema para la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, ya que afecta directamente al mejoramiento de la atención a las personas, por lo que se realizó una investigación en la institución con la finalidad de que, ésta contribuya con la mejora de los diferentes aspectos mencionados. Es por ello que la presente investigación tiene su relevancia en el estudio de gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los servidores administrativos en la Dirección Regional de comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el año 2019.

Puesto que existe un problema de formación y capacitación en la gestión de recursos humanos que, en términos económicos, se refleja en la baja productividad y competitividad empresarial, en casi toda América Latina. Lo cual, explica el fenómeno de que la región no haya tenido un crecimiento más dinámico durante las últimas décadas, impidiendo que sus ingresos converjan hacia los niveles alcanzados en los países más desarrollados.

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali,2019 y los resultados pueden servir de base para que el jefe de la unidad de recursos humanos, adopte las decisiones necesarias

para obtener una gestión de recursos humanos más adecuado y una buena calidad de servicio, logrando el cumplimiento de la misión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la compensación de personas y Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019?

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

- Determinar la relación entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

- Determinar la relación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Desde el punto vista teórico, se analizó e investigó la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio por parte de los servidores administrativos, ya que hoy en día la calidad de servicio representa la imagen institucional, a nivel de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

Es importante investigar de qué manera la gestión de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brindan los servidores administrativos, para comprobar la validez de la presente investigación, es importante aplicar teorías relacionadas a la gestión de recursos humanos y análisis de la calidad de servicio y determinar su utilidad en este caso real

1.4.2. Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, se aplicó dos (2) instrumentos validados por Guevara (2014), los mismos que pueden ser empleados en otros trabajos de investigación, referentes a evaluar la gestión de recursos humano en otras empresas y la calidad de servicio.

1.4.3. Justificación Practica

Desde el punto de vista práctico, en el análisis se investigó el problema de los recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, y se pretende ver el grado de asociación que existe en las dos variables.

1.4.4. Justificación Social

El trabajo de investigación benefició en un primer momento a toda la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali y a la región, toda vez que los resultados explicaron las limitaciones de gestión de recursos humanos y la calidad de servicio, información básica para tomar mejores decisiones por parte de los directivos y por consiguiente contribuyan a mejorar la calidad de atención de los servidores administrativos y resultando beneficiados los usuarios en general.

1.5. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.5.1. Hipótesis

1.5.1.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

1.5.1.2. Hipótesis especificas

-Existe una relación directa y significativa entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

-Existe una relación directa y significativa entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

-Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

1.5.2. Variables

1.5.2.1. Variable 1 gestión de recursos humanos

- Definición conceptual

Para Chiavenato (2000) la gestión de recursos humanos lo define como: El manejo de las personas y organizaciones. Estos dos elementos se relacionan entre sí, ya que una depende de la otra, con la finalidad de poder alcanzar las metas a nivel personal y organizacional. Así mismo, también es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto al manejo de las personas o los recursos humanos. Estos comprenden el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.

- Definición operacional

La gestión de recursos humanos en este estudio se medió mediante las dimensiones admisión de personas, compensación de personas y el desarrollo de personas.

1.5.2.1. Variable 2 calidad de servicio

- Definición conceptual

Valerie (2012) define calidad de servicios como:

> Un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

- Definición operacional

La calidad de servicios en este estudio se midió mediante las siguientes dimensiones Empatía, Elementos Tangibles, Confiabilidad y Capacidad de servicio.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Gestión de recursos humanos	Admisión de personas	- Reclutamiento - Selección
	Compensación de personas	- Remuneración - Programa de Incentivos - Beneficios
	Desarrollo de personas	- Entrenamiento - Desarrollo de Personal
Variable 2: Calidad de servicio	Empatía	- Atención - Predisposición
	Elementos Tangibles	- Equipos - Instalaciones Físicas - Materiales de comunicación
	Confiabilidad	- Aspectos del personal - Desempeño - Actitud - Forma de Evaluar
	Capacidad de servicio	- Seguridad

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Antecedentes internacionales

Naranjo (2011), en su tesis para obtener el grado de Ingeniera en contabilidad y auditoría CPA, titulada: *Auditoria administrativa a la jefatura de recursos humanos de la empresa eléctrica de Riobamba S.A, 2010*, de la Escuela Superior de politécnica de Chimborazo, Ecuador, cuyo objetivo general fue: obtener una rentabilidad que permita la auto-sostenibilidad y permanencia de la empresa en el tiempo. La principal conclusión obtenida de la presente investigación se resume en:

> Determina que en el departamento de gestión de recursos humanos el personal no rota, esto dificulta a que los funcionarios puedan atender a otras dudas que tienen los trabajadores tan solo se limitan a informar lo que conocen. No se averigua sobre referencias personales y profesionales en el reclutamiento de personal, para seleccionar personal eventual envían los directores de cada área a quien desean contratar al no realizar este proceso se coloca a las personas en cargos en los que no pueden desenvolverse por falta de conocimientos.

Latorre (2012) en su Tesis para obtener el grado de Doctor, titulada *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, 2011*, de la Universidad de Valencia, España, cuyo objetivo general fue: analizar cómo las percepciones, las expectativas y la satisfacción laboral de los trabajadores

influyen en la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño tanto a nivel individual como a nivel organizacional. La principal conclusión obtenida de la presente investigación se resume en:

> Las prácticas de RR.HH. basadas en el compromiso, basadas en aproximación "suave", se relacionan positivamente con los empleados rendimiento a lo largo de las percepciones de los empleados y esperanzas de heredar. Desde un punto de vista universal, estas prácticas demuestran ser positivas para el logro de objetivos estratégicos de la organización desde que están fuertemente implementado y son altamente visibles para los empleados, incluso cuando son informados por empleados o directores de los recursos humanos de la organización.

Felipe (2012)**,** en el trabajo de investigación titulado *Servicios Públicos Municipales de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2012*. Tesis para optar el grado Doctor: en Administración de Empresas, otorgado por el Instituto de Estudios Superiores de Chiapas, México; cuyo objetivo general fue: analizar los servicios públicos municipales que presenta el municipio de Tuxtla Gutiérrez Chiapas. La principal conclusión obtenida de la presente investigación se resume en lo siguiente:

> Finalmente, para que los servicios públicos municipales de Tuxtla Gutiérrez funcionen, se debe llevar a cabo una planeación económica, social y territorial en el nivel municipal, para dejar atrás las políticas de planeación normativa impuestas durante los años ochenta y pasar a

> la planeación estratégica y participativa de la sociedad. Para tal efecto debe realizarse una evaluación de la eficiencia, eficacia y capacidad de la gestión municipal para establecer estrategias de seguimiento y evaluación de los planes municipales; en colaboración con las comunidades, barrios, colonias agencias y rancherías y los organismos estatales y federales.

Bernal (2015) en el trabajo de investigación titulado *La Cultura de Servicio de las Entidades Financieras en Colombia: un Análisis para Incrementar la Generación de Valor*. Tesis para optar el grado de Especialización Mercadeo de Servicios, otorgado por la Universidad Militar Nueva Granada; cuyo Objetivo General fue: analizar la cultura de servicio de las entidades financieras de Colombia, con el fin de incrementar la generación de valor. La principal conclusión obtenida de la presente investigación se resume en lo siguiente:

> A pesar de las percepciones de los clientes en las diferentes entidades financieras, la banca se ha esforzado por mejorar en muchos aspectos el servicio, involucrando productos y canales a disposición de los clientes, tales como aumento en el número de oficinas, aumentó del número de cajeros automáticos, datafonos y corresponsales bancarios. Estas mejoras pretenden disminuir los tiempos de respuesta y facilitar el acceso a la banca, pero no es suficiente, el servicio que las personas transmiten es relevante a la hora de poder calificar muy positiva una

experiencia en los clientes. Además, también se presenta una mayor oferta porque hay más personas bancarizadas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Aguirre (2015) en el trabajo de investigación titulado *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. Tesis para optar el título de: Licenciado en Administración de Empresas, otorgado por la Universidad nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú; cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. La principal conclusión obtenida de la presente investigación se resume en lo siguiente:

> La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

Calderon (2015) en el trabajo de investigación titulado *El liderazgo y su relación con la calidad se servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2015*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo, Perú; cuyo Objetivo General fue: determinar la relación entre la Liderazgo y la Calidad de

Servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2015. La principal conclusión obtenida de la presente investigación se resume en lo siguiente: “Se ha determinado que existe relación positiva y significativa entre la capacidad y la calidad de servicio. Por ello, podemos concluir que la buena capacidad genera calidad de servicio”.

Mamani, Meléndez y Guillermo (2018) en su tesis de pregrado titulada *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la municipalidad provincial de Chincha, 2018*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad Inca Garcilaso De La Vega, tuvo como Objetivo General: determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha, en el año 2018. La principal conclusión obtenida fue: “Observando el rendimiento del estudio, se ha demostrado que se encuentra una relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018” (p. 76).

2.1.3. Antecedentes locales

Laulate (2018) en su estudio denominado *La gestión y la calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa 2017*, concluyó: “La relación entre la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es negativa baja y no significativa, en consecuencia, la gestión no es referente para la calidad del servicio que ofrece esta entidad bancaria”.

Rocha (2020) en su tesis de posgrado para obtener en grado de doctor denominado *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018*, quien concluyó que: "existe relación débil entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración según prueba de Pearson que arrojó r = 0, 22, siendo una correlación significativa en el nivel 0,05; por lo que, se acepta la hipótesis de investigación".

Quispe, Tino y Gonzales (2020) en su tesis titulada *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay - Ucayali, 2018, concluyeron que:*

> Existe relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, lo que indica que las acciones de satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora dela productividad, que desarrolla la Municipalidad, no alcanza para el logro de una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Marco conceptual

2.2.2.1. Variable 1 gestión de recursos humanos

Para Chiavenato (2000), la gestión de recursos humanos lo define como:

> Al manejo de las personas y organizaciones. Estos dos elementos se relacionan entre sí, ya que una depende de la otra, con la finalidad de poder alcanzar las metas a nivel personal y organizacional. La gestión de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto al manejo de las personas o los recursos humanos. Estos comprenden el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.

Según Werther y Davis (2008)**,** sostuvieron que la gestión de recursos humanos:

> Es el manejo del comportamiento del capital humano para el mejoramiento de las aportaciones productivas del personal a la organización, en forma que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social. Este es el pilar del estudio y la práctica de la gestión de los recursos humanos. (p.9)

Asimismo**,** según Alles (2008) define a:

> La gestión de recursos humanos, se define como al manejo de las personas. Implica diferentes funciones, desde el inicio hasta el fin de una vinculación laboral: convocar y seleccionar a los trabajadores; capacitar o entrenar y desarrollar competencias o capacidades; desarrollar sus carreras y evaluar su desempeño; vigilar que los beneficios sean correctos; mantener la higiene y seguridad del trabajador. (p.19)

2.2.2.2. Teorías relacionadas sobre la variable 1a gestión de recursos humanos

La teoría del comportamiento de la escuela de las relaciones humanas por Mayo (citado por Dolan, Valle, Jackson, Schuler, 2007), mencionó sobre las teorías del comportamiento lo siguiente:

> La escuela de las relaciones humanas, pone como pilar, que unas relaciones humanas mejores llevan a unos resultados organizacionales más satisfactorios. A esto va seguido esfuerzo por humanizar las diferentes condiciones y ámbitos de trabajo. Según este enfoque, se incentiva a los trabajadores a tomar conciencia con la empresa, y se anima a un sentimiento de orgullo y pertenencia con la organización. (p.352)

La teoría de los sistemas: Teoría X y la Teoría Y, según el modelo conceptual de McGregor (Citado por Chiavenato, 2000). Para la teoría de los sistemas, el autor por McGregor, uno de los más importantes teóricos del comportamiento quien realizó estudios sobre las teorías basadas acerca de las características humanas tradicionales y las modernas. A cada una de ellas las denomino teoría X e Y consecutivamente.

McGregor (Citado por Chiavenato, 2000), hace mención sobre la importancia de distinguir las características de cada modelo de gestión de recursos humanos, ya sea el tradicional o moderno. De acuerdo al modelo tradicional X según McGregor mencionó:

> Cada empresa debe de motivar a cada integrante de la misma, ya que, sin las acciones directas de la gestión, las personas estarán inactivas frente a las necesidades de la empresa. Para esto las personas deberán estar constantemente motivadas a través de fuentes externos como recompensas, castigos, coacciones, etc. (p.19)
>
> Según la Teoría X, mencionó que, sin la aportación activa de las medidas de gestión, los trabajadores estarían pasivos frente a las exigencias de la organización, para ser cumplidas. Toda organización toma las medidas de gestión para mantener y desarrollar a las personas, y este último cumple un papel activo en dicha organización, ya que las

> medidas de gestión de recursos humanos son dirigidas no sobre las personas sino con las personas, para su debido crecimiento y desarrollo.

A la vez según el modelo moderno Y según McGregor (1957, citado por Chiavenato, 2000), mencionó lo siguiente:

> Las personas deben auto dirigirse y auto controlarse para ponerse al servicio de los objetivos que se le confía, las personas de la organización no son recursos pasivos por naturaleza ni renuentes a colaborar con las necesidades de la organización, sino que pueden volverse así de pasivos como resultado de una experiencia negativa en otras organizaciones. (p.136)

El autor McGregor, hace mención que:

> Las personas son el único compuesto activo e importante de toda organización, está a la vez necesita de medidas de gestión para su mantenimiento, crecimiento y desarrollo, la cual será de manera continua y sistemática. La participación activa de las personas se dirige al compromiso de cada integrante de la organización, para el cumplimiento de las metas organizacionales.

2.2.2.3. Dimensiones e indicadores de gestión de recursos humanos

En la investigación se empleó tres dimensiones y siete indicadores de la gestión de recursos humanos según Chiavenato (2009) que son:

a. Admisión de Personas

Según Chiavenato (2009), la admisión de personas es:

> El proceso de atracción de candidatos calificados para un cargo, está relacionada con dos aspectos claves: reclutamiento y selección del personal. En tal sentido, representa una metodología con características importantes centradas en la conducta humana y el concepto cualitativo bien podría centrarse en aspectos fundamentales para garantizar toda la pertinencia o concordancia a las metas organizacionales.

Es importante acotar que los procesos de admisión de personal varían en las organizaciones, algunas utilizan procesos tradicionales ya superados, mientras otras recurren a procesos avanzados y sofisticados, para escoger y traer personas que formen parte del personal que la integra, cumpliendo con el proceso según Chiavenato (2009) de reclutamiento (interno o externo) y selección (a través de entrevistas, pruebas de conocimiento y capacidades, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad o técnicas de simulación).

De los planteamientos realizados, se infiere que la admisión de personas es una metodología innovadora con características importantes centradas en la conducta humana, el concepto cualitativo bien podría centrarse en aspectos fundamentales para garantizar toda la pertinencia en alineación o concordancia a las metas organizacionales.

- Indicadores de Admisión de Personas

Se consideran los siguientes, adoptados de Chiavenato (2009): reclutamiento y la selección

b. Compensación de personas

Chiavenato (2009), destaca:

La compensación es uno de los procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas, incluyen remuneración, beneficios y servicios sociales." En tal sentido, los procesos de compensación de personas constituyen los elementos fundamentales para el incentivo y la motivación de los empleados de la organización, teniendo en cuenta tanto los objetivos individuales que se deben alcanzar. (p. 14) Para Galicia (Citado por Palate, 2018), un sistema de compensación e incentivos:

> Es una herramienta de gestión que, como muchas otras, pretende actuar en el comportamiento de las personas que trabajan en la empresa, influyendo directamente sobre la

> motivación de las mismas y sobre su grado de satisfacción" (P. 67).
>
> Por tanto, es importante que, los incentivos y compensaciones se diseñan en la empresa, para estimular desempeños y comportamientos deseados.

Según Chiavenato, las recompensas organizacionales se: "Ofrecen para reforzar actividades que aumenten la conciencia y la responsabilidad del individuo y del grupo en la organización, es decir, motiven el espíritu de misión en la empresa; y amplíen la interdependencia del individuo hacia el grupo y del grupo hacia toda la organización, además de destacar en la constante creación de valor dentro de la organización, que incentiven las acciones que agreguen valor la organización, al cliente y a las propias personas".

En resumen, tradicionalmente la compensación de personas como proceso básico de la gestión del talento humano, se basa en criterios contractuales y en subjetividades de la empresa; mientras que, en la actualidad, parte del análisis del desempeño del puesto, características personales de la persona trabajadora, reduciendo en todo caso la subjetividad de estos criterios, priorizando la equidad interna, esto es, igualdad entre todas las personas trabajadoras.

- Indicadores de compensación de personas

Se consideran los siguientes, de Chiavenato (2009): remuneración, programa de incentivo y el beneficio

c. Desarrollo de Personas

De acuerdo a Chiavenato (2009), desarrollar personas: No es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad humana.

- Indicadores de desarrollo de personas

Se consideran los siguientes, de Chiavenato (2009): entrenamiento y el desarrollo personal.

2.2.2.4. Variable 2 calidad de servicio

Valerie (2012), define calidad de servicios como:

> Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus

necesidades y expectativas". Por tanto, "… un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones", como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes – independientemente de lo diestramente que lo realicen no están dando u servicio de calidad la Calidad de servicio no solo es ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente: tomando en cuenta lo que es el servicio aumentado y el potencial, definimos la Calidad de servicio como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto clienteproveedor. Ahora bien, la Calidad de servicio es tanto realidad como percepción: Los juicios que emite el cliente sobre la calidad de servicio depende de cómo perciben los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas. Según esto la calidad de servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definido como calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. (p.45)

Asimismo, definen que el nivel de satisfacción se determina por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir.

2.2.2.5. Modelos teóricos que explican la Calidad de servicio

Las teorías que dan soporte a la investigación, se detallan a continuación:

Enfoque de Deming (citado por Maldonado, 2014), describe el enfoque de la siguiente manera:

> Al Dr. W. Edwards Deming, el más conocido de los "primeros" precursores, se le acredita el haber popularizado en Japón el control de la calidad, en los albores de la década de los 50. Hoy se le aprecia como a un héroe nacional en ese país y es el padre del mundialmente famoso Premio Deming a la Calidad. Se le admira sobre todo por la creación de un sistema de control estadístico, pero sus aportaciones van mucho más allá de sus técnicas. Su filosofía comienza con la alta gerencia, pero el sostiene que las compañías deben adoptar sus catorce puntos de su sistema en todos los niveles. Deming considera también que la calidad se debe incorporar al producto en todas las etapas, a fin de alcanzar un alto nivel de excelencia. Aun cuando no se puede decir que Deming haya sido el autor de la elevación de la calidad en Japón o en los Estados Unidos de América, él desempeñó un papel muy

> apreciable para dar visibilidad al proceso y para despertar la conciencia en torno a la necesidad de mejorar. (p. 2)

Teoría de Kaoru Ishikawa (citado por Maldonado, 2014), la interpreta como:

> El doctor Kaoru Ishikawa, contribuyó en forma importante al desarrollo de la administración de la calidad en Japón, afirmó que la calidad es una filosofía revolucionaria de la administración que se caracteriza por las siguientes metas estratégicas: Busca la calidad antes que las utilidades. Desarrolla el infinito potencial de los empleados mediante la educación, la delegación y el respaldo positivo. Crea una orientación hacia el consumidor a largo plazo, tanto fuera como dentro de la organización. Comunica a través de la organización hechos y datos estadísticos y utiliza la medición como una motivación. Desarrolla un sistema en toda la compañía que hace que todos los empleados centren su atención en las implicaciones relacionadas con la calidad de cada decisión y acción, en todas las etapas del desarrollo del producto o el servicio, desde su diseño hasta la venta. (p. 4)

Teoría de la Calidad de Moses **(**Citado por Ayala, 2013), según este autor, afirma en su teoría que la calidad es:

> El resultado de la interrelación de todos los departamentos dentro del espiral; es decir, la calidad es el resultado de la sinergia de una organización, y que los administradores superiores deben involucrarse para dirigir un sistema de calidad eficiente. Y para ello propuso los diez pasos para mejorar la calidad.

Crear conciencia de la necesidad y oportunidad para la mejoría.

Establecer metas para la mejoría.

Organizar para lograr las metas (establecer un consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, nombrar equipos, etc.)

Proporcionar entrenamiento.

Realizar proyectos para solucionar problemas.

Informar sobre el progreso.

Otorgar reconocimientos.

Comunicar los resultados.

Mantener registro de los resultados.

Mantener el impulso al hacer que la mejoría anual sea parte de los sistemas y procesos regulares de la compañía.

2.2.2.6. Dimensiones e indicadores de la Calidad de Servicio

En la investigación se empleó cuatro dimensiones y 10 indicadores de la variable: la calidad de servicio, adoptados del trabajo de Guevara y Contreras (2017) que son:

a. Empatía

Vicente, (2014), define la empatía como:

> La capacidad personal de comprender al otro, poniéndose en su lugar, y sintiendo lo que siente el otro. Se trata de una conexión mental muy potente, que alberga una gran capacidad intelectiva a quien la ejerce, y hace que el otro quede conmovido por la reacción de quien le ayuda, y quiera ser como él, empático.

- Indicadores de Empatía

Se consideran los siguientes, adoptados de Guevara y Contreras (2017): atención y la predisposición.

b. Elementos tangibles:

Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Habilidad para prestar el servicio de modo cuidadoso y con condiciones de ergonomía ambiental, tecnología e higiene. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio. (Guevara y Contreras, 2017)

- Indicadores de elementos tangibles

Se consideran los siguientes, adoptados de Guevara y Contreras (2017): equipos, instalaciones físicas, materiales de comunicación y aspecto del personal.

c. Confiabilidad

Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido. La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, etc. Si un servicio no se tiene que repetir el usuario queda satisfecho a la primera. (Guevara y Contreras, 2017)

- Indicadores de confiabilidad

Se consideran los siguientes, adoptados de Guevara y Contreras (2017): desempeño, actitud y la forma de evaluar.

d. Capacidad de servicio

El cual se relaciona con la disposición y la capacidad de hacer un servicio al usuario.

- Indicadores de capacidad de servicio

Se considera el siguiente, adoptado de Guevara y Contreras (2017): la seguridad.

2.2.2. Definición de términos básicos

- Admisión de Personas

Según Chiavenato (2009), la admisión de personas es: "El proceso de atracción de candidatos calificados para un cargo, está relacionada con dos aspectos claves: reclutamiento y selección del personal".

-Análisis de puesto

"Es un proceso sistemático e internacional para reunir información sobre los aspectos más importantes del puesto" (Vallejo, 2015, p. 82).

- Calidad

Alcalde (Citado por Mamani, Meléndez y Guillermo, 2018), define calidad como "Cumplir con los deseos de los demandantes y sobre pasar la perspectiva de los mismos de acuerdo a los productos requeridos, teniendo en cuenta la confianza, eficiencia y la efectividad con la que se ejecutan las actividades, de manera tal que los usuarios cubran sus necesidades y perspectivas".

- Capacidad de Servicio

Para Peña (2015), publicado por Isotools Excellence, es: "La disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas".

- Carrera

"Es la secuencia de todos los puestos desempeñados por una persona durante el transcurso de su vida laboral" (Vallejo, 2015, p. 82).

- Confiabilidad

Para Álvarez, (2013), consiste en: "La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son confiables, por ejemplo; si la factura del teléfono, gas o la electricidad refleja fielmente los consumos efectuados".

- Descripción de puestos

"Representa un resumen escrito del puesto, como una unidad organizacional identificable" (Vallejo, 2015, p. 82).

- **Empatía**

Vicente (2014), define la empatía como: "La capacidad personal de comprender al otro, poniéndose en su lugar, y sintiendo lo que siente el otro. Se trata de una conexión mental muy potente, que alberga una gran capacidad intelectiva a quien la ejerce, y hace que el otro quede conmovido por la reacción de quien le ayuda, y quiera ser como él, empático".

- Plan de desarrollo y carrera profesional

"Propuesta estructurada para el desarrollo y carrera profesional del personal, en función de la situación actual y las propuestas elaboradas por la gestión del talento humano" (Vallejo, 2015, p. 82).

-Plan de carrera

"Sobre la base de la estructura de puestos, el trabajador y departamento de GTH, determina sus objetivos personales y profesionales para diseñar su historial profesional a futuro" (Vallejo, 2015, p. 82).

- Potencial

"Es la relación con las competencias (conocimientos, experiencias, habilidades, conductas observables) adquiridas y/o desarrolladas por una persona y las posibilidades de ser incrementarlas o asumir otras nuevas" (Vallejo, 2015, p. 82).

-Promoción

"Es el cambio de un ocupante de puesto a otra posición, dentro de la estructura de puestos de nivel jerárquico más alto, con funciones de mayor responsabilidad y mayor remuneración" (Vallejo, 2015, p. 82).

-Puesto

"Consiste en las responsabilidades y las obligaciones que desempeña una persona" (Vallejo, 2015, p. 82).

-Reclutamiento

"Es divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que esta desea. El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado de trabajo y la organización" (Vallejo, 2015, p. 47).

-Remuneración

De acuerdo a Gómez (2010), remuneración es: “La compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución”.

-Tareas

“Son series agregadas y coordinadas de los elementos del trabajo que se necesitan para producir un resultado determinado, como unidad de producción o servicio al cliente” (Vallejo, 2015, p. 82).

-Trato personal

Según, Alvarez, Chaparro y Bernal (2014), trato personal son: “Formas de relaciones que generan satisfacción y bienestar, pues se refiere a interacciones que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración”.

-Trayecto de carrera

“Es el recorrido secuencial, según la estructura de puestos, por el que puede transitar un empleado para alcanzar puestos de mayor jerarquía, luego de un proceso de permanencia y desarrollo en los antepuestos” (Vallejo, 2015, p. 82).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de este estudio es descriptivo-explicativo.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que le correspondió fue aplicado, porque los conocimientos ya existentes, serán puestos en la práctica del proceso de investigación.

Según Gonzales, Oseda, Ramírez, y Gave (2011), la investigación aplicada: "Persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación buscó conocer para hacer y para actuar" (p. 141).

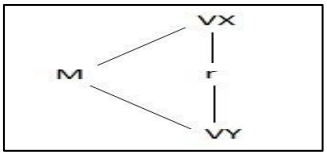
3.1.2. Diseño y esquema

De acuerdo Gonzales, Oseda, Ramírez, y Gave (2011), el nivel de la investigación fue: "El correlacional que tuvo como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlaciónales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación" (p. 142).

En el estudio se utilizó un diseño correlacional, que se orientó a la determinación del grado de relación existente entre la gestión de recursos

humanos y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali 2019. El esquema es el siguiente:

Figura 1. Esquema de investigación.



Donde:

M = Muestra.

Vx = Medición de la variable

1. Vy = Medición de la

variable 2. r = Estadístico de

relación

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Está: “Constituida (límites de población)” por 34 personas que laboran en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali (tabla 1), distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, Perú, (Hernández, S. et al., 2014, p. 174).

Tabla 2. Población de estudio.

Áreas	Población
Órgano de dirección	5
Órganos de asesoramiento	3
Órganos de apoyo	7
Órganos de línea	3
Dirección de turismo	15
Dirección de artesanía	1
Total de personas	**34**

Fuente: Cuadro nominativo de personal activo, 2019, DIRCETUR, Ucayali.

3.2.2. Muestra Poblacional

Debido: "A la decisión voluntaria para participar en el estudio, se tomó como unidad de muestreo o el tipo de caso que se escoge para estudiar" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 172), a la población de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, a quienes se aplicó los cuestionarios de recolección de datos en la presente investigación.

Tabla 3. Muestra del estudio.

Áreas	Muestra poblacional
Órgano de dirección	5
Órganos de asesoramiento	3
Órganos de apoyo	7
Órganos de línea	3
Dirección de turismo	15
Dirección de artesanía	1
Total de personas	**34**

Fuente: Cuadro nominativo de personal activo, 2019, DIRCETUR, Ucayali.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Técnicas

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta. Esta técnica se aplicó, al personal Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, que presten servicios en sus instalaciones, con la finalidad de recoger datos relacionados sobre el desarrollo de las dos variables del estudio.

Se elaboró en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia, con la finalidad de recoger datos para la evaluación de la percepción del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, referente a la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio respectivamente; el mismo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio. Se estableció dos cuestionarios escritos, con aseveraciones cerradas, para que con los resultados obtener la verificación de las hipótesis de la investigación.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para el desarrollo de la investigación se utilizó los siguientes instrumentos: dos cuestionarios, para las dos variables de la investigación.

En el primer cuestionario de la variable I: gestión de recursos humanos, se empleó la Escala de gestión de recursos humanos, el tiempo promedio de llenado es de cinco (5) a siete (7) minutos. Se estableció tres dimensiones con un total de siete (7) indicadores y 16 preguntas positivas cerradas.

La calificación de la escala va del 1 al 5, donde 1 = Ninguno o nunca, 2 = Poco, 3 = Regular o algo, 4 = Mucho y 5 = Todo o siempre. El rango de valores para cada uno de los factores va de 16 a 80. Las puntuaciones altas reflejan una percepción positiva de la gestión de recursos humanos y las puntuaciones bajas una percepción negativa. Las categorías diagnósticas tienen puntos de corte definidos (ver tabla 4).

Tabla 4. Asignación de puntajes en la escala de gestión de recursos humanos

Categorías diagnósticas	**Factores I al III**	**Puntaje Total**
Muy Favorable		68- 80
Favorable		55 - 67
Media		42 – 54
Desfavorable		29 – 41
Muy Desfavorable		16 – 28

Fuente: Operacionalización de la variable gestión de recursos humanos

En el segundo cuestionario de la variable II: calidad de servicio, se estableció cuatro dimensiones con un total de 10 indicadores y 15 preguntas cerradas, que permite un diagnóstico general de la percepción sobre la calidad del servicio prestado en la organización, detectando el cumplimiento de los 10 indicadores, por el personal de la organización, en el momento de brindar los servicios requeridos por los usuarios. A través de ella, se describe el nivel general de calidad de servicio y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) Empatía, (b) elementos tangibles, (c) confiabilidad, y (d) capacidad de servicio.

La escala se desarrolló con la técnica de Likert y está conformada por 15 ítems positivos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, logrando un puntaje total que oscila entre 15 y 75 puntos. Las puntuaciones altas reflejan una percepción positiva de la gestión de recursos humanos y las puntuaciones bajas una percepción negativa. Las categorías diagnósticas tienen puntos de corte definidos (ver tabla 5).

Tabla 5. Asignación de puntajes en la escala de calidad de servicio.

Categorías diagnósticas	Factores I al IV	Puntaje Total
Excelente (E)		63-75
Buena (B)		51-62
Promedio (P)		39-50
Mala (M)		27-38
Negativa (N)		15-26

Fuente: Operacionalización de la variable calidad de servicio.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Según Gonzales, Oseda, Ramírez, y Gave (2011), es: "Menester que la prueba que se diseña mida lo que queremos medir y no otra cosa. Tal es el concepto de validez" (p. 154). Para ello, se estableció con precisión y en forma clara, cuáles fueron las dimensiones y sus respectivos indicadores de las dos variables que conforman la investigación. Los cuestionarios usados en esta tesis, han sido validados por juicio de expertos de los siguientes profesionales:

Tabla 6. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión de recursos humanos.

N°	Grado Académico	Nombre y Apellidos del Experto	Apreciación
1	Doctor	Manuel Hugo Verde Hilario	Aplicable
2	Doctor	Lincoln Fritz Cachay Reyes	Aplicable
3	Magister	Roger Lozano Ruiz	Aplicable

Tabla 7. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio

N°	Grado Académico	Nombre y Apellidos del Experto	Apreciación
1	Doctor	Manuel Hugo Verde Hilario	Aplicable
2	Doctor	Lincoln Fritz Cachay Reyes	Aplicable
3	Magister	Roger Lozano Ruiz	Aplicable

Para Gonzales, Oseda, Ramírez, y Gave (2011), este: "Requisito debe cumplir todo instrumento de evaluación y medición, hace referencia al problema que enfrenta todo investigador cuando se pregunta: ¿En qué medida puedo fiarme de los datos obtenidos, mediante la aplicación del instrumento?; ¿Si hago una segunda evaluación de la misma variable, en los mismos sujetos, obtendré los mismos resultados? La confiabilidad supone pues, la certeza del investigador de que los datos obtenidos son consistentes" (p. 158).

En esta tesis se aplicó el método para determinar la confiabilidad de un instrumento, de las medidas de consistencia interna, también conocido como

método mediante fórmulas. Estas permiten hallar de manera directa la confiabilidad del instrumento, a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Recolección de datos

La recolección de datos, se efectuó con los cuestionarios de las variables del estudio, que fueron contestados por el personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, 34 personas que laboran en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, a quienes se aplicó los cuestionarios de recolección de datos en la presente investigación con la finalidad de recoger datos para la evaluación de la percepción del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo sobre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio; el mismo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio.

3.5.2. Técnicas para el procesamiento de datos

a. La revisión y consistencia de la información

Este paso consistió básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios.

b. La codificación y tabulación

La codificación fue la etapa en la que se formó un grupo de valores, de tal manera que los datos sean tabulados. La tabulación manual se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación

mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos como el SPSS y hoja de cálculo Excel.

c. Análisis de fiabilidad

Se ejecutó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach o coeficiente de correlación al cuadrado, que permite medir la homogeneidad de las preguntas, a través de los promedios de todas las correlaciones entre todos los ítems para establecer, si son parecidos. Su interpretación fue que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

- Fiabilidad del cuestionario de encuesta de la variable 1 gestión de recursos humanos

Se hizo el análisis de fiabilidad del instrumento referido, en el SPSS versión 25, obteniéndose un Alfa de Cronbach o índice de consistencia interna de 0.859, lo que indica que el instrumente es confiable o que posee un alto índice de consistencia interna.

Tabla 8. Escala del cuestionario de variable 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	16

Fuente: Resultado SPSS.

- Fiabilidad del cuestionario de encuesta de la variable 2 calidad de servicio

Se hizo el análisis de fiabilidad del instrumento referido, en el SPSS versión 25, obteniéndose un Alfa de Cronbach o índice de consistencia interna de

0.922, lo que indica que el instrumente es confiable o que posee un alto índice de consistencia interna.

Tabla 9. Escala del cuestionario de variable 2calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15

Fuente: Resultado SPSS.

3.6. TRATAMIENTOS DE DATOS

a. **Mediante la estadística descriptiva**: Se desarrolló tablas y gráficos estadísticos con sus respectivas interpretaciones e indicando el nivel y porcentaje más alto de ambas variables y sus dimensiones respectivas.

b. ***Se realizó la contrastación de hipótesis:*** Se empleó el coeficiente rho de Spearman, puesto que: "Los coeficientes de Spearman, simbolizado como rho, y tau de Kendall, simbolizado como t, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas)" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.322), que presenta la equivalencia del coeficiente r de Pearson:

Interpretación: de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305), el coeficiente rho de Spearman puede variar de –1.00 a +1.00, donde:

"–1.00 = correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

–0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

–0.75 = Correlación negativa considerable.

–0.50 = Correlación negativa media.

–0.25 = Correlación negativa débil.

–0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta”

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se realizó el análisis de la información recolectada, con el empleo de los cuestionarios de la encuesta, para contrastar los objetivos trazados en tesis, el examen fue efectuado en el programa SPSS versión 25. Los resultados son presentados por variables y en cada una de las variables las dimensiones con sus respectivos ítems o cuestionario desarrollado para tal fin.

Los resultados son los siguientes:

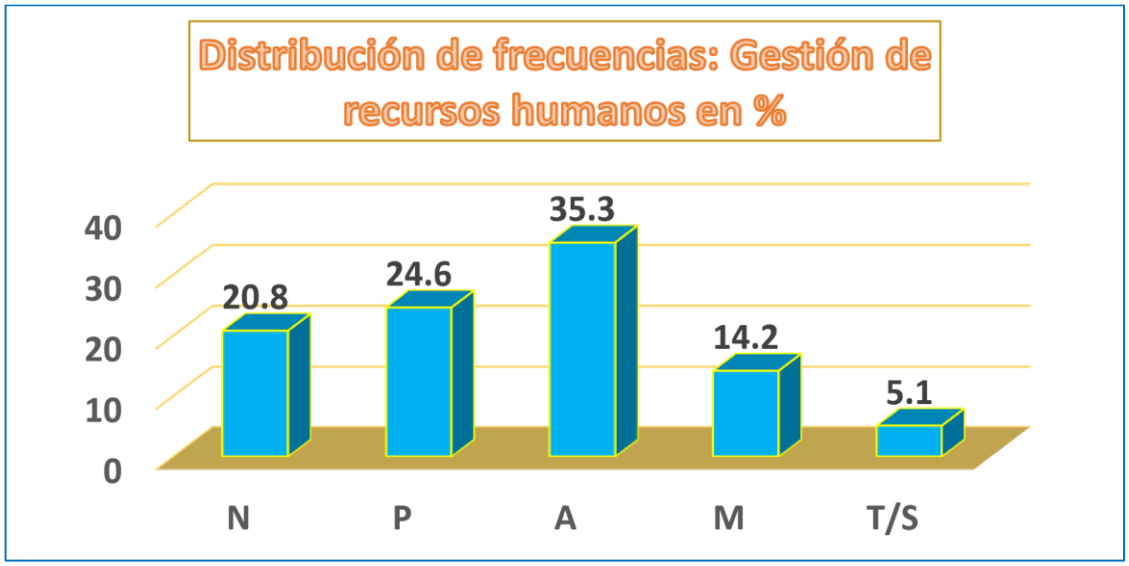
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 10. Distribución de frecuencias de la gestión de recursos humanos.

Escala Valorativa	Frecuencias	Porcentaje
1. Ninguno o nunca (N)	113	20.8
2. Poco (P)	134	24.6
3. Algo (A)	192	35.3
4. Mucho (M)	77	14.2
5. Todo o siempre (T/S)	28	5.1
Total	**544**	**100**

Fuente: Base de datos.

Figura 2. Distribución de frecuencias de la gestión de recursos humanos en la dirección regional de comercio exterior y turismo de Ucayali, en el año 2019.



La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra (34), en cuanto a la variable 1, con sus 16 preguntas referentes a la Gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019.: el 20.8% (113 preguntas) se respondieron con el N° 1 (Ninguno o nunca), el 24.6% (134 preguntas) se contestaron con el N° 2 (Poco), el 35.3% (192 preguntas), se respondieron con el N° 3 (Algo), el 14.2% (77 preguntas) estuvieron de acuerdo con el N° 4 (Mucho) y el 5.1% (28 preguntas) respondieron con el N° 5 (Todo o siempre).

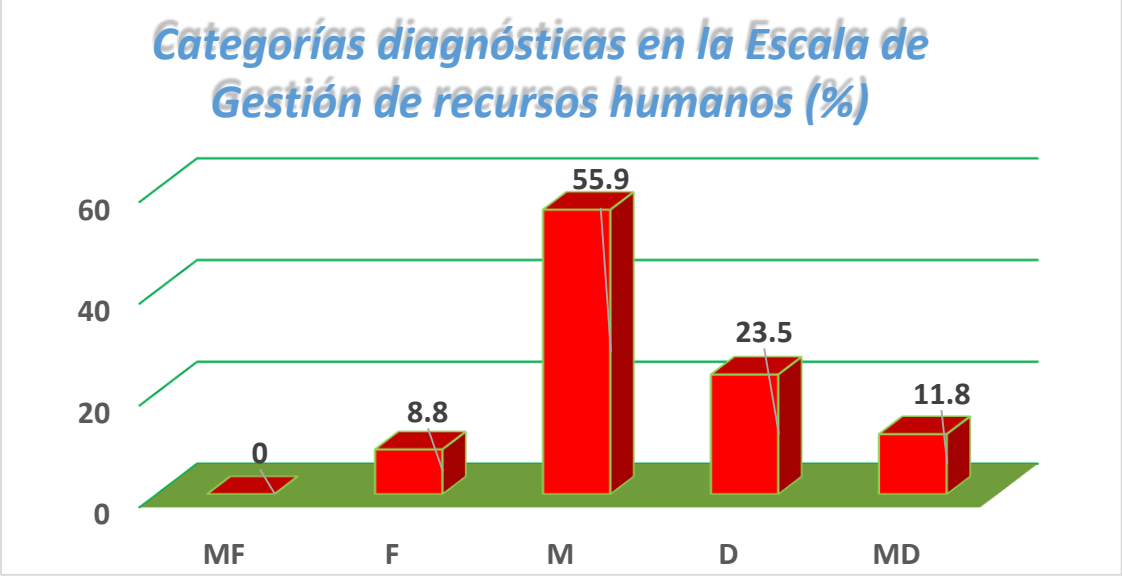
Del análisis de la tabla y figura referida se establece que cerca de la mitad de las personas, el 45.4%, respondieron con el N° 1 (Ninguno o nunca) y N° 2 (Poco), o las puntuaciones bajas que reflejan, una percepción negativa de la Gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019.

Tabla 11. Categorías diagnósticas en la escala de gestión de recursos humanos

Categorías diagnósticas	Puntaje Total	Cantidad de personas	Porcentaje
Muy Favorable (MF)	68- 80	0	0
Favorable (F)	55 - 67	3	8.8
Medio (M)	42 – 54	19.	55.9
Desfavorable (D)	29 – 41	8	23.5
Muy Desfavorable (MD)	16 – 28	4	11.8
Total		34	100%

Fuente: Base de datos.

Figura 3. Categorías diagnósticas de Gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019.



La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra (34), en cuanto a la variable I, con sus 16 preguntas: cuatro (4) personas, el 11.8% percibió que la gestión

de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, se encontraba en el nivel de Muy Desfavorable (MD); (8) personas, el 23.5% percibieron que estaba, como Desfavorable (D); 19 personas, el 55.9% lo percibieron en un nivel Medio (M); tres (3) personas, el 8.8% reflejó una percepción positiva de la gestión de recursos humanos, como Favorable (F); y 0 persona, el 0% tuvo una percepción muy positiva de la gestión de recursos humanos, como Muy Favorable (MF).

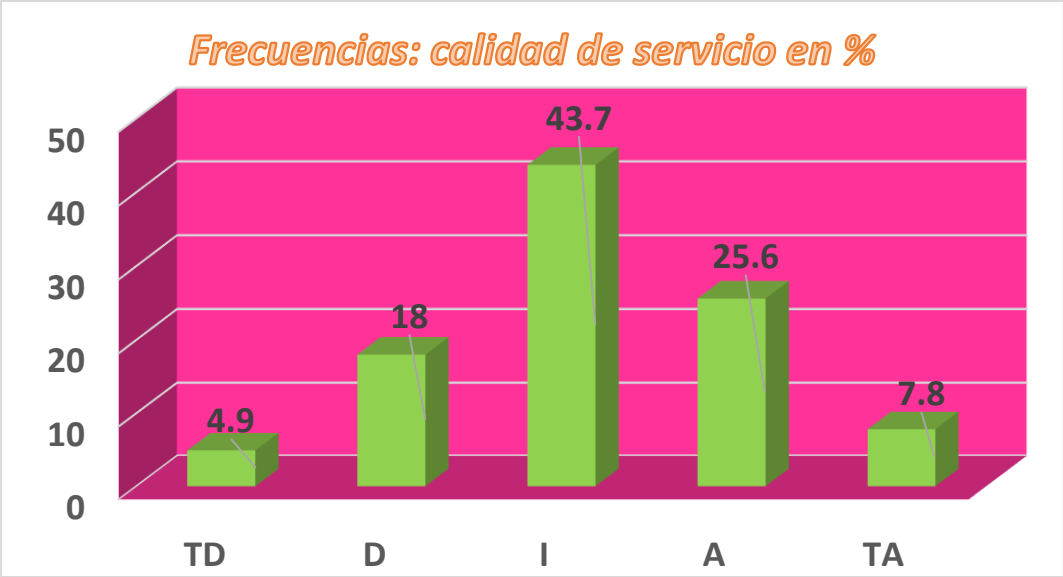
Del análisis de la tabla y figura referida, se establece que el 91.2% de las personas percibieron en forma negativa, que la gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, se encontraba entre el nivel Desfavorable (D) y Medio (M).

Tabla 12. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio.

Escala Valorativa	Frecuencias	Porcentaje
1. Total desacuerdo (TD)	25	4.9
2. En desacuerdo (D)	92	18
3. Indeciso (I)	223	43.7
4. De acuerdo (A)	130	25.6
5. Total acuerdo (TA)	40	7.8
Total	**510**	**100%**

Fuente: Base de datos.

Figura 4. Distribución de frecuencias: calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019.



La tabla y su figura , muestran que, del total de la muestra (34), en cuanto a la variable II: calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, con sus 15 preguntas: el 4.9% (25 preguntas) respondieron con el N° 1, Total desacuerdo (TD); el 18% (92 preguntas) contestaron con el N° 2, En desacuerdo (D); el 43.7% (223 preguntas) respondieron con el N° 3, Indeciso (I); el 25.6% (130 preguntas) estuvieron de acuerdo con el N° 4, De acuerdo (A); y el 7.8% (40 preguntas) respondieron con el N° 5, Total acuerdo (TA).

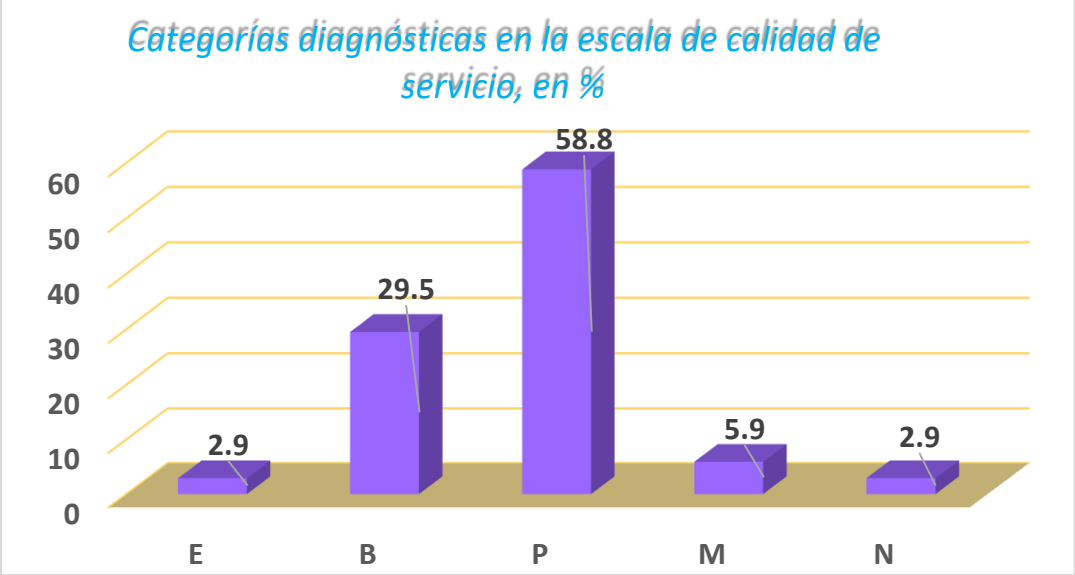
Del análisis de la tabla y figura referida se establece que cerca de la mitad de las preguntas, el 43.7%, fueron contestadas como Indeciso (I), lo que reflejó una percepción neutral de la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, y solamente el 33.4% de las respuestas, indicaron una percepción positiva de la calidad de servicio, ya que, estuvieron de acuerdo con el N° 4, De acuerdo (A); y con el N° 5, Total acuerdo (TA).

Tabla 13.Categorías diagnósticas en la escala de calidad de servicio.

Categorías diagnósticas	Puntaje Total	N° de integrantes	Porcentaje
Excelente **(E)**	63-75	1	2.9
Buena **(B)**	51-62	10	29.5
Promedio **(P)**	39-50	20	58.8
Mala **(M)**	27-38	2	5.9
Negativa **(N)**	15-26	1	2.9
Total		**34**	**100%**

Fuente: Base de datos.

Figura 5. Categorías diagnósticas en la escala de calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019.

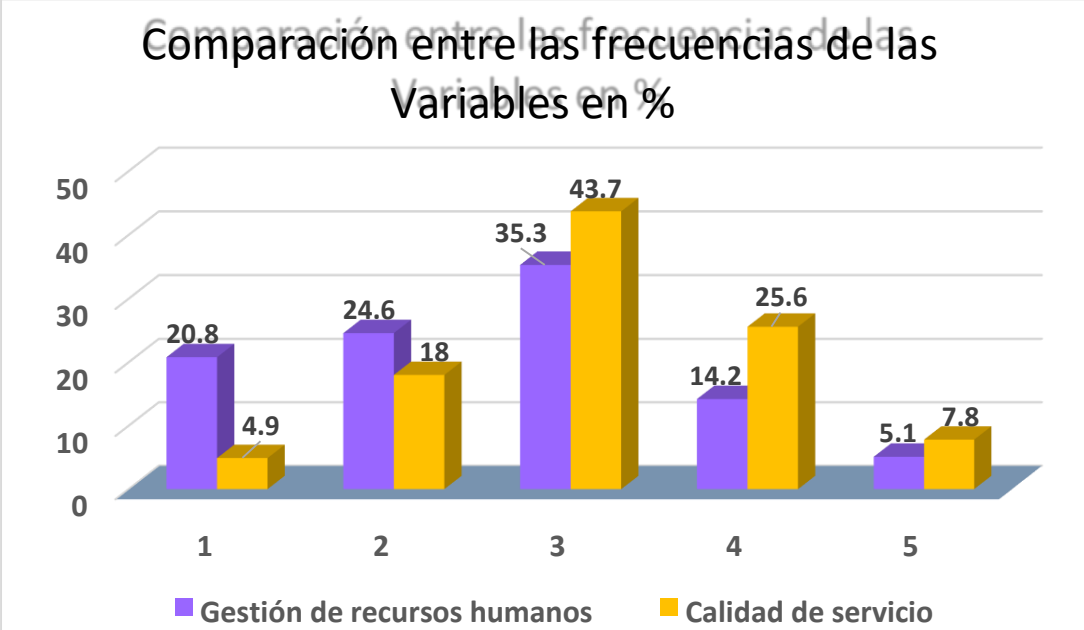


La tabla y su figura, muestran que, del total de la muestra (34), en cuanto a la variable II, con sus 15 preguntas: una persona, el 2.9% percibió que la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, se encontraba en el nivel de Negativa (N); 2 personas, el 5.9% percibió la calidad de servicio, como Mala (M); 30 personas, el 58.8% lo percibió en un nivel

Promedio (P); 10 personas, el 29.5% reflejó una percepción positiva de la calidad de servicio, como Buena (B); y una personas, el 2.9% tuvo una percepción muy positiva de la calidad de servicio, como Excelente (E).

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que la mayoría de las personas (58.8%) percibieron como neutral, o en el nivel Promedio (P), la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, y el 32.4% de las personas lo percibieron como positiva y muy positiva, puesto que se encontraba entre: Buena (B) y Excelente (E).

Figura 6. Comparación entre las Variables



La figura , muestra que, del total de la muestra (34), en cuanto a las dos variables, con sus 31 preguntas: el 20.8% y el 4.9% (112 y 25 preguntas) respondieron con el N° 1, el 24.6% y el 18% (134 y 92 preguntas) contestaron con el N° 2, el 35.3% y el 43.7% (192 y 223 preguntas) respondieron con el N° 3, el 14.2% y el 25.6% (77 y 130 preguntas) estuvieron de acuerdo con el N° 4, y el 5.1% y el 7.8% (28 y 40 preguntas) respondieron con el N° 5.

Del análisis de la figura referida se establece que la mayoría de las personas, en la primera variable, el 80.7%, contestaron entre las tres escalas menores (1, 2 y 3), significando que la mayoría tuvo una percepción negativa de la Gestión de recursos humanos; mientras que el 77.1 % estuvieron de acuerdo con las tres escalas mayores (3, 4 y 5) en las preguntas del cuestionario, lo que reflejó una percepción positiva de la Calidad de servicio.

4.2. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ENTRE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Se empleó el coeficiente rho de Spearman, ya que: "Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como rho, y tau de Kendall, simbolizado como t, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas)", (Fernández y Baptista, 2014, p. 322).

a. Contrastación de la hipótesis general

Según Hernández, et al. (2010) expresan que:

"Las hipótesis del proceso cuantitativo se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas, de acuerdo con lo que el investigador observa, y demostrarse como probablemente correctas o incorrectas, sin que interfieran los valores y las creencias del individuo" (p. 107).

Para tal efecto se ha considerado las siguientes etapas:

Formulación de las hipótesis

Hernández, et al. (2010), expresaron que: "las hipótesis de investigación se definen como proposiciones tentativas acerca de la o las posibles relaciones entre dos o

más variables" (p. 96). Se les suele simbolizar como H_i o H_1, H_2, H_3, etc. (cuando son varias), y también se les denomina hipótesis de trabajo.

Lo contrario de las hipótesis de investigación, son las hipótesis nulas, constituyéndose en proposiciones acerca de la relación entre variables, que refutan o niegan lo que afirma la hipótesis de investigación. Son simbolizadas como H_0.

Formulación de la Hipótesis General:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali,2019.

Hipótesis nula

H_0: No existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Determinación si la prueba es unilateral o bilateral

La hipótesis de investigación indica que la prueba es unilateral de cola derecha, porque se trata de verificar solo una probabilidad, la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Determinación del nivel de significancia de la prueba

En esta tesis se asume el nivel de significación de **5%**, en consecuencia, el nivel de confiabilidad es de 95 %.

Regla teórica para toma de decisión

Se tomó el criterio del valor s = 0.05. Si valor s ≥ 0.05, se acepta H0. Si valor s <

0.05, se acepta H1.

Calculo estadístico de la prueba de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó el coeficiente rho de Spearman, y se obtuvo un valor positivo de 30.7 %. El valor de significatividad (unilateral) fue: s = 0.039 (Tabla 8).

Interpretación

Como la "rho" fue 0,307, este valor es considerado como Correlación positiva débil, Así también vemos que el valor s = 0.039 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: s = 0.039, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.039 (96.1 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 3.9 % de probabilidad de error).

Tabla 14. Correlación entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Correlaciones

			Gestión de recursos humanos	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,307*
		Sig. (unilateral)	.	,039
		N	34	34
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,307*	1,000
		Sig. (unilateral)	,039	.
		N	34	34

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Fuente: Resultado SPSS.

b. Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Hipótesis nula

H_0: No existe una relación directa y significativa entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Decisión: Puesto que la "rho" fue de 0,289 (tabla 9), este valor es considerado como Correlación positiva débil, Así también vemos que el valor s = 0.049 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación directa y significativa entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: s = 0.049, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.049 (95.1 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 4.9 % de probabilidad de error).

Tabla 15. Correlación entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Correlaciones

			Admisión de personas	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Admisión de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,289*
		Sig. (unilateral)	.	,049
		N	34	34
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,289*	1,000
		Sig. (unilateral)	,049	.
		N	34	34

Hipótesis específica 2: Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Hipótesis nula

H_0: No existe una relación directa y significativa entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Decisión: El resultado de rho =0.450, denota una correlación positiva débil, Así también vemos que el valor s = 0.004 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación positiva débil entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: s = 0.004, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.004 (99.6 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.4 % de probabilidad de error).

Tabla 16. Correlación entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Correlaciones

			Compensación de personas	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Compensación de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (unilateral)	.	,004
		N	34	34

	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (unilateral)	,004	.
		N	34	34

Hipótesis específica 3: Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Hipótesis nula

H_0: No existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Decisión: El resultado de rho =0.128, denota una correlación positiva muy débil,

Pero se observa que el valor s = 0.235 > 0.05, por lo que se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis de investigación: No existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Tabla 17. Correlación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

Correlaciones

			Desarrollo de personas	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Desarrollo de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,128
		Sig. (unilateral)	.	,235
		N	34	34
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,128	1,000
		Sig. (unilateral)	,235	.
		N	34	34

Tabla 18. Resumen de la Correlación de la Hipótesis general y las Hipótesis específicas del trabajo de investigación.

Hipótesis	N	Sig. (unilateral)	Coeficiente rho de Spearman
Hipótesis general			
Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.	**34**	**0.039**	**0. 307** Correlación positiva débil (tabla 8)
Hipótesis específicas			
1. Correlación entre la admisión de personas y calidad del servicio	**34**	**0.049**	**0. 289** Correlación positiva débil (tabla 9)
2. Correlación entre la compensación de personas y calidad del servicio	**34**	**0.004**	**0.450** Correlación positiva débil (tabla 10)
3. Correlación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio	**34**	**0.235**	**0.128** No existe correlación (tabla 11)

Fuente: Base de datos.

4.3. DISCUSIÓN

Se realiza la confrontación de los problemas de la investigación, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, de acuerdo a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación:

Contrastación con los referentes bibliográficos

Para el interrogante, ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019?, posteriormente a la ejecución de la tesis y el análisis de los resultados logrados, se estableció que existe una relación positiva débil, entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la organización referida, pues el resultado de rs =0. 307 indica una correlación positiva débil, tal como se puede

observar en la Tabla 8. Este resultado guarda similitud con lo referido en los Antecedentes del estudio y lo establecido por Mamani, et al. (2018), quienes concluyeron que:

"Observando el rendimiento del estudio, se ha demostrado que se encuentra una relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018" (p. 76).

Aporte científico de la investigación

El equipo directivo de la organización puede basarse en los resultados obtenidos por la tesis, como guía, para tomar las decisiones más óptimas, con la finalidad de mejorar la gestión de recursos humanos, para que la calidad de servicio prestado por los trabajadores en la institución se optimice y así conducir al logro del cumplimiento del objetivo organizacional, mediante el trabajo efectivo de las personas en la organización.

Además, posee una aplicación práctica en las diferentes entidades de Pucallpa, para incentivar de esta manera el mejoramiento de la gestión de recursos humanos, buscando como respuesta, la efectividad en la calidad de servicio que presta la organización, lo que dará lugar al incremento de sus competencias, seguida por la optimización en los procesos internos, lo que a su vez implica un incremento en la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

-Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019, ya que el valor s = 0.039 < 0.05 y el resultado rho = 0.307 denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 8.

-Existe una relación directa y significativa entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019, debido a que el valor s = 0.049 < 0.05 y el resultado rho = 0.289, indica una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 9.

-Existe una relación directa y significativa entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019, puesto que el valor de s = 0.004 < 0.05 y el resultado rho = 0. 450 denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 10.

-No existe relación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019, debido a que el valor s = 0.235 > 0.05, determina que se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis de investigación tal como se puede observar en la Tabla 11.

5.2. RECOMENDACIONES

-Que el responsable de la organización, mejore la Gestión de recursos humanos puesto que el 91.2% de las personas percibieron en forma negativa la gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, en el Año 2019, se encontraba entre el nivel Desfavorable (D) y Medio (M).

-Que la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, se preocupe por el proceso de admisión de personas, ya que es un factor fundamental para aumentar calidad del servicio en la organización.

-Que el responsable de la organización, optimice la compensación de personas, puesto que existe una asociación directa con la calidad del servicio en la organización.

-Que la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, realice un plan del desarrollo de personas, proporcionándoles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen, por no existir relación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, J. P. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas]. http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alvarez , J., Chaparro, E., & Bernal, S. (2014). *La Calidad del Servicio en los Clientes Logísticos*. http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html

Alvarez. (18 de Octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente*. Recuperado el 04 de Enero de 2017. http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-alcliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml

Ayala, P. (2013). *Maestros de la Calidad.* blogspot.pe. Recuperado el 8 de Enero de 2017, http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.pe/

Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias*. (2 ª ed.). Buenos Aires – Argentina: Granica

Bernal, M. M. (2015). *La cultura de servicio de las entidades financieras en Colombia: Un analisis para incrementar la generación de valor*. Universidad Militar Nueva Granada. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6624/1/BERNALGOMEZMON ICAMARIA2015.pdf

Calderon, S. V. (2015). *El liderazgo y su relación con la calidad se servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/84/calderon_es.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. (2000). *Gestión de Talento Humano* (3 ª ed.) ed.). México. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11577/Chavez_CLA.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* (3 ª ed.) ed.). México.

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., Schuler, R. (2007). *La gestión de recursos humanos* (3 ª ed.). España: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.

Felipe, P. S. (2012). *Servicios Públicos Municipales de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2012* [Tesis de posgrado, Instituto de Estudios Superiores de Chiapas, México]. http://es.slideshare.net/LuisMartinPerezSuarez/tema-de-tesis-doctoral-serviciospblicos-municipales-de-tuxtla-gutierrez-chiapas

Guevara, D. M. y Contreras, K. G. (2017). Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa Nª 7012" Jesús de la Misericordia" del distrito de Surquillo en el año 2014. Lima, Perú.

Gómez, M. (2010). *Remuneraciones*. http://rrhhlarioja.blogspot.pe/2010/11/marco-teoricocompensaciones-aporte-de.html

Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011). *¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica?* Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hills.

Latorre, M. F. (2012). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, 2011* [tesis doctoral, de la Universidad de Valencia, España]. https://www.tdx.cat/handle/10803/81889

Laulate, E. R. (2018). *La gestión y la calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4093

Maldonado, J. (2014). *Fundamentos de la Calidad Total*. http://www.eumed.net/librosgratis/2011f/1117/gurus.html

Mamani, J. E., Meléndez, J. A. y Guillermo, L. A. (2018), *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la municipalidad provincial de Chincha, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3014

Naranjo, M. J. (2011). *Auditoria administrativa a la jefatura de recursos humanos de la empresa eléctrica de Riobamba S.A, 2010* [Tesis posgrado, Escuela Superior de Politécnica de Chimborazo]. http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/1800/1/80T00130.pdf

Palate, M. E. (2018). *Gestión del talento humano en las empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Ambato]. Respositorio UTA. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28187/1/490%20O.E..pdf

Peña, F. (2015). *Blog Calidad y Excelencia*. Recuperado el 04 de Enero de 2017, de https://www.isotools.org/2015/06/24/principales-indicadores-para-valorar-la-calidadde-servicios-de-atencion-al-cliente/

Quispe, E. R., Tino, Y. J. y Gonzales, R. A. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay - Ucayali, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4361

Rocha, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4203

Valerie, A. (2012). *Marketing de Servicios*. catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/.../capitulo2.pdf

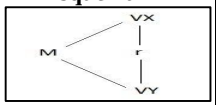
Vicente, B. (2014). *psicologoonlinedevicente.com*. http://www.psicologoonlinedevicente.com/significado-de-empatia/

Vallejo, L. M. (2015), *Gestión del talento humano*, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. (6ª ed.) México: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** a. ¿Cuál es la relación entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019? b. ¿Cuál es la relación entre la compensación de personas y Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019? c. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** **a.** Determinar la relación entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. **b.** Determinar la relación entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. **.c.** Determinar la relación entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** **a.** Existe una relación directa y significativa entre la admisión de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. **b.** Existe una relación directa y significativa entre la compensación de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019. **c.** Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personas y calidad del servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2019.	**VARIABLE I** GESTION DE RECURSOS HUMANOS	**Admisión de Personas**	Reclutamiento Selección	**Tipo de Investigación.** Aplicado **Nivel de Investigación.** Correlacional **Esquema**  **Población** 34 personas que laboran en la Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo de Ucayali. **Muestra** El total de la población **Técnica** Encuesta **Instrumento** Cuestionario de gestión de recursos humanos, Cuestionario de calidad de servicio.
				Compensación de personas	Remuneración Programa de incentivos Beneficios	
				Desarrollo de personas	Entrenamiento Desarrollo personal	
			VARIABLE II CALIDAD DE SERVICIO	**Empatía**	Atención Predisposición	
				Elementos tangibles	Equipos Instalaciones física Materiales de comunicación Aspecto de personal	
				Confiabilidad	Desempeño Actitud Forma de evaluar	
				Capacidad de servicio	Seguridad	

Anexo 2. Cuestionario de encuesta.

FECHA: …/… /2019

ESTIMADO CLIENTE: EL PRESENTE CUESTIONARIO ES PARTE DE UNA INVESTIGACIÓN QUE TIENE POR FINALIDAD LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DE "**GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRCETUR, 2019."**. LA CONFIDENCIALIDAD DE SUS RESPUESTAS SERÁ RESPETADA, NO ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGÚN LUGAR DEL CUESTIONARIO.

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las preguntas y señale con una (X) el cuadro que corresponda a lo que Ud. percibe. **¡Gracias!**

Leyenda:

Ninguno o nunca (1) Poco (2) Algo (3) Mucho (4) Todo o siempre (5)

VARIABLE I: GESTION DE RECUROS HUMANO						
N°	**PREGUNTA**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
	DIMENSIÓN ADMISION DE PERSONAS					
1	La DIRCETUR realiza reclutamiento externo de personal frente a sus necesidades de recurso humano					
2	La DIRCETUR realiza reclutamiento interno de personas frente a sus necesidades de recurso humano					
3	La DIRCETUR realiza reclutamiento de personas del entorno social de sus trabajadores					
4	La DIRCETUR realiza reclutamiento virtual frente a su necesidad de recursos humanos					
5	La selección de recursos humanos en la DIRCETUR se realiza luego de la revisión y análisis sólo del currículo vitae de los participantes					
6	La DIRCETUR selecciona sus recursos humanos mediante un proceso de varias etapas que se inicia con revisión del currículo y termina en la entrevista personal					
	DIMENSIÓN COMPENSACION DE PERSONAS					
7	Las remuneraciones asignados al recurso humano nombrado de esta dependencia cubren la canasta básica familiar					
8	Las remuneraciones asignados al recurso humano contratado de esta dependencia cubren la canasta básica familiar					
9	El recurso humano de esta dirección recibe incentivos laborales por metas alcanzadas, de acuerdo a su nivel o grupo ocupacional					

10	El personal nombrado de la DIRCETUR recibe beneficios como escolaridad, fiestas patrias y navidad.					
11	El personal contratado de la DIRCETUR recibe beneficios como escolaridad, fiestas patrias y navidad.					
	DIMENSION DESARROLLO DE PERSONAS					
12	La DIRCTUR realiza un diagnóstico permanente sobre las necesidades de capacitación de sus trabajadores					
13	La DIRCETUR capacita permanentemente a sus trabajadores					
14	La DIRCETUR posee un plan de capacitación anual para sus trabajadores					
15	La DIRCETUR posee convenios de capacitación con universidades, tecnológicos u otras centro de educación					
16	La DIRCETUR posee un plan de evaluación de las competencias de sus trabajadores					

LEYENDA:

Total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Total acuerdo (5)

PARTE II: CALIDAD DE SERVICIO		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
N°	**Pregunta**					
	DIMENSION EMPATIA					
1	Cuando el usuario ingresa a la DIRCETUR siente el saludo cordial de los trabajadores					
2	Considera Ud. Que la atención que brinda la DIRCETUR a sus usuarios es buena					
3	La atención que brinda la DIRCETUR, satisface a sus usuarios					
4	Se pone en el lugar de los usuarios que acuden a la DIRCETUR, diariamente					
5	Se pone en el lugar de sus compañeros de trabajo frente a diferentes situaciones que ocurren diariamente dentro de la DIRCETUR					
	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES					
6	Los equipos utilizados para el desarrollo del trabajo diario en la DIRCETUR son modernos y los más adecuados					
7	La instalaciones de la DIRCETUR son las más adecuadas para el trabajador y los usuarios					
8	Los materiales de comunicación proporcionados a los trabajadores de la DIRCETUR realizan un buen trabajo					
9	Los materiales de comunicación utilizados en la DIRCETUR permiten proporcionar la información adecuada a los usuarios					
10	Los trabajadores de la DIRCETUR poseen un uniforme que los identifica					
	DIMENSION CONFIABILIDAD					
11	Los trabajadores de la DIRCETUR dan confianza a los usuarios					
12	El recurso humano de la DIRCETUR muestra siempre actitud de respeto					
13	El recurso humano de la DIRCETUR muestra siempre actitud de responsabilidad					
14	La DIRCETUR evalúa el desempeño de todos sus trabajadores, al momento de brindar los servicios					
	DIMENSION CAPACIDAD DE SERVICIO					
15	El servicio que presta en la DIRCETUR, da seguridad de que el usuario logre satisfacer su necesidad u objetivo por la que acudió					