UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS NOTARÍAS DE PUCALLPA, 2022

Tesis para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

ROSA JIANELLY LUERA OCAMPO

Pucallpa – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 horas, del día 20 de DICIEMBRE, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. PEDRO JULIAN ORMEÑO CARMONA ..... Presidente

Dra CHERYL RUIZ BARTRA ..... Secretario

Dra FREYSI LILIAN LING VILLACREZ ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en .....Mención:

GESTION PUBLICA

Don(ña) ROSA JIANELLY LUERA OCAMPO ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

" GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS NOTARIAS DE PUCALLPA 2022"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

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

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de..DIECISÉIS.....(16)
Equivalente a .....Aprobado....., por lo que se recomienda .....

(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..12:30 horas del ..20. de ....DICIEMBRE..... del 2022.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0678-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis**, titulado:**

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS NOTARÍAS DE PUCALLPA, 2022".

Autor(es)	:	**LUERA OCAMPO, ROSA JIANELLY**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor (a)	:	DR. PINCHI FASANANDO, LIMBER

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 firma y se sella la presente constancia.

FECHA 21/10/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Rosa Jianelly Luera Ocampo

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

"Gestión de Recursos Humanos y calidad de servicio en las Notarias de Pucallpa, 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Jimber Pinchi Fasanando

En la Escuela de Posgrado, Maestría: _____

Mención: Gestión Pública

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida **marcar si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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: 20 / 12 / 2022

Email: rousslvera@outlook.com
Teléfono: 957699903

Firma: _____
DNI: 74367632

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y las fuerzas que me da día a día.

A mi familia especialmente a mis amados padres Crisostomo y Rise, por sus inmenso apoyo y amor incondicional que me brindan a diario.

Asimismo, a mi Mamita Alcira y mi tío Juan Carlos, un beso hasta el cielo.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su soporte e impulso para el logro de mis objetivos.

Al Dr. Limber Pinchi Fasanando, por su apoyo, dedicación y asesoramiento académico en el desarrollo de esta tesis de Maestria.

A las Notarias Publicas de la ciudad Pucallpa, por permitirme y brindarme las facilidades para aplicar la presente tesis, cobn la finalidad de contribuir a la mejora de la adecuada atención a los usuarios.

A los usuarios de las diversas Notarias Publicas, por su predisposición y contribución a la presente investigación.

RESUMEN

El propósito de la investigación fue establecer la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022. El tipo de estudio fue aplicado, el diseño es no experimental transeccional correlacional. La muestra para evaluar la variable gestión de recursos humanos estuvo constituida por 72 trabajadores y para evaluar la calidad de servicio, estuvo constituida por 97 usuarios. Los datos se recolectaron a través de la técnica de encuesta. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y la fiabilidad, mediante el coeficiente Alfa Cronbach. El nivel de variables se encontró a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y la relación entre variables a través de coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados muestran que la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 183) y no significativa (0, 062). Esto significa que la forma como las notarías de Pucallpa gestionan el reclutamiento, la selección, la capacitación y productividad del personal no es suficiente para alcanzar una relación más alta y significativa con la calidad de servicio.

Palabras clave: gestión de recursos humanos, capacidad de respuesta, fiabilidad.

ABSTRACT

The purpose of the research was to establish the relationship between human resources management and quality of service in the notary offices of Pucallpa, 2022. The type of study was applied, the design was non-experimental, transectional and correlational. The sample to evaluate the human resources management variable consisted of 72 workers and to evaluate the quality of service it consisted of 97 users. The data were collected through the survey technique. The instruments were validated by expert judgment and the reliability by means of the Cronbach Alpha coefficient. The level of variables was found through the Organizational Climate Scale (EDCO) and the relationship between variables through Spearman's correlation coefficient. The results show that the relationship between human resources management and quality of service in the notary offices of Pucallpa, 2022, is direct very low (0.183) and not significant (0.062). This means that the way notary offices in Pucallpa manage the recruitment, selection, training and productivity of personnel is not sufficient to achieve a higher and more significant relationship with the quality of service.

Key words: human resources management, responsiveness, reliability.

ÍNTRODUCCIÓN

La ventaja de tener una buena gestión de recursos humanos, en todos los procesos desde la selección, retención, toma de decisiones basadas en la real necesidad de la empresa, significa que todas las personas que lo integran contribuyan al logro de sus objetivos. Sin embargo, no siempre es así; se puede observar que las notarías de Pucallpa, presentan deficiencias en la gestión de recursos humanos, prueba de ello es que un porcentaje significativo de los trabajadores manifiesta que las notarías no realizan proceso de convocatoria para reclutar su personal, no realizan entrevista, no evalúan técnica y tampoco realizan periodo de prueba para seleccionar a su personal, además no hay una buena distribución de los recursos, del trabajo, del tiempo, lo que no permite lograr sus resultados, problemas que no sólo afecta a los trabajadores, sino también a las mismas notarias, prueba de ello es el mal servicio que entregan a sus usuarios.

La satisfacción del cliente es el fin supremo de toda organización ya sea pública o privada, está acción determinará que el cliente volverá a utilizar los servicios de la empresa, además podría atraer a clientes potenciales. En lo que respecta a las notarías de Pucallpa, estas registran problemas en la entrega de sus servicios, según sus usuarios, los trámites, las consultas, la legalización, las áreas de atención, no son de calidad, el personal no brinda una atención personalizada, no comprende sus necesidades, no ofrecen un trato amable y con respeto, igualmente el personal no atiende con profesionalismo, con rapidez, no soluciona sus problemas, no conoce su trabajo, además no cumple su promesa en la

entrega de documentos, cometen errores, no son puntuales y no realizan un buen trabajo desde la primera vez, deficiencias que inevitablemente tiene sus efectos negativos, en la calidad de servicio, que repercute en la insatisfacción de los usuarios. Bajo las perspectivas planteadas se estructuró el desarrollo del trabajo de investigación, de la siguiente manera:

En el capítulo I, se describe y formula el problema, se plantea los objetivos, las hipótesis, se consigna y operacionaliza las variables, se justifica, se viabiliza y se presenta las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se considera los antecedentes, las bases teóricas, las definiciones conceptuales y las bases epistémicas.

En el capítulo III, se contempla el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, se presenta la técnica para elaborar los instrumentos, se presenta la validación y confiabilidad de los instrumentos, se consigna la técnica de recojo, de procesamiento, presentación y análisis de los datos.

En el capítulo IV, se expone los resultados, se contrasta las hipótesis secundarias, y se presenta la hipótesis general

En el capítulo V, se presenta la discusión de resultados, en relación con los resultados obtenidos.

Finalmente, se presenta las conclusiones, las sugerencias, las referencias bibliográficas, y los anexos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

ÍNTRODUCCIÓN x

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 3

1.2.1. Problema General 3

1.2.2. Problemas específicos 4

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 4

1.3.1. Objetivo general 4

1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 5

1.4.1. Hipótesis general 5

1.4.2. Sistema de hipótesis 5

1.5. Variables 5

1.5.1. Variable 1: gestión de recursos humanos 5

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio 5

1.5.3. Operacionalización de las variables 6

1.6. Justificación e importancia 7

1.6.1. Justificación teórica 7

1.6.2. Justificación metodológica 7

1.6.3. Justificación práctica 7

1.7. Viabilidad 7
1.8. Limitaciones 8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 9
2.1. Antecedentes 9
2.1.1. Antecedentes internacionales 9
2.1.2. Antecedentes nacionales 9
2.2. Bases teóricas 11
2.2.1. Variable 1: gestión de recursos humanos 11
2.2.1.1.Definición de la variable gestión de recursos humanos 11
2.2.1.2.Definición de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos 11
2.2.1.3.Teorías de la variable gestión de recursos humanos 12
2.2.2. Variable calidad de servicio 16
2.2.2.1.Definición de la variable calidad de servicio 16
2.2.2.2.Definición de las dimensiones de la variable calidad de servicio 16
2.2.2.3.Teorías de la variable calidad de servicio 17
2.3. Definiciones conceptuales 23
2.3.1. Variable 1: gestión de recursos humanos 23
2.3.2. Variable 2: calidad de servicio 26
2.4. Bases epistémicos 29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 31
3.1. Tipo de investigación 31
3.2. Diseño y esquema de la investigación 31
3.2.1. Diseño de investigación 31
3.2.2. Esquema de la investigación 31
3.3. Población y muestra 32

3.3.1. Población....32
3.3.2. Muestra....32
3.4. Instrumento de recolección de datos....33
3.4.1. Técnica de la elaboración de instrumentos....33
3.4.2. Validación de expertos....34
3.4.3. Confiabilidad de los instrumentos....34
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos....35
3.5.1. Técnica de recojo de datos....35
3.5.2. Procesamiento de datos....36
3.5.3. Presentación de datos....36
3.5.4. Análisis de datos....36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS....39
4.1. Descripción de resultados....39
4.2. Contrastación de las hipótesis secundarias....44
4.3. Prueba de la hipótesis general....49
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS....51
5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo....51
5.2. Contrastación de la hipótesis general....54
5.3. Aporte científico de la investigación....55
CONCLUSIONES....57
SUGERENCIAS....59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS....61
ANEXOS....70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables 6

Tabla 2: Número de trabajadores 34

Tabla 3: Validación del instrumento 34

Tabla 4: Confiabilidad del instrumento de la variable gestión de recursos humanos 34

Tabla 5: Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio 35

Tabla 6: Prueba de normalidad de las variables 37

Tabla 7: Interpretación del coeficiente correlación 38

Tabla 8: Distribución de frecuencias de la variable gestión de recursos humanos... 39

Tabla 9: Distribución de frecuencias de la dimensión reclutamiento de personal..... 40

Tabla 10: Distribución de frecuencias de la dimensión selección de personal 41

Tabla 11: Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación del personal ... 42

Tabla 12: Distribución de frecuencias de la dimensión productividad 42

Tabla 13: Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio 43

Tabla 14: Relación entre reclutamiento de personal y calidad de servicio 44

Tabla 15: Relación entre selección de personal y calidad de servicio 45

Tabla 16: Relación entre capacitación de personal y calidad de servicio 47

Tabla 17: Relación entre productividad de personal y calidad de servicio 48

Tabla 18: Relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio 49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación 31

Figura 2: *Fórmula para calcular la muestra* 32

Figura 3: Nivel de gestión de recursos humanos 39

Figura 4: *Nivel de reclutamiento de personal* 40

Figura 5: *Nivel de selección de personal* 41

Figura 6: *Nivel de capacitación de personal* 42

Figura 7: *Nivel de productividad* 43

Figura 8: *Nivel de calidad de servicio* 44

Figura 9: Relación entre reclutamiento de personal y calidad de servicio 45

Figura 10: *Relación entre selección de personal y calidad de servicio* 46

Figura 11: Relación entre capacitación de personal y calidad de servicio 47

Figura 12: *Relación entre productividad y calidad de servicio* 48

Figura 13: *Relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio* 50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia 71

Anexo 2 Instrumento 1: Gestión de recursos humanos..... 73

Anexo 3 Instrumento 2: calidad de servicio 74

Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1..... 75

Anexo 5: Validación del instrumento 1-Experto 2..... 76

Anexo 6: Validación del instrumento 1-Experto 3..... 77

Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 1..... 78

Anexo 8: Validación del instrumento 2-Experto 2..... 79

Anexo 9: Validación del instrumento 2-Experto 3..... 80

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

De acuerdo con Mesa (2019), la notaria 12 de Cali carece de un responsable de los procesos de gestión humana, de conocimiento de estos procesos, y por consiguiente de un área de gestión humana o recursos humanos. Teniendo en cuenta lo anterior la notaria no cuenta con la capacidad y el conocimiento suficiente para afrontar los procesos de gestión humana, por ende, no ha podido desarrollar el insumo principal para garantizar una buena gestión del talento humano que es el diseño de los cargo. Todo lo anterior redunda en que la selección del personal que ocupa los cargos se realiza de manera espontánea por medio de recomendaciones de otros empleados o de otros notarios, no se establece un perfil adecuado con características y habilidades requeridas para la ocupación del cargo. De igual forma, la evaluación del desempeño carece de bases pues la notaria no tiene establecidos los objetivos individuales de cada puesto de trabajo (p.15).

Chamorro & Gutierrez, (2020), en la Notaria Vela Velásquez ubicada en la Av. Javier Prado Este 2829, distrito de San Borja, se percibió el problema de rotación del personal por la constante salida de los trabajadores, se observó la falta de énfasis en la comunicación interna que dirige el área de recursos humanos para saber los motivos que han desencadenado que los colaboradores elijan retirarse de sus puestos de trabajo (p.2). Complementa (Sánchez et al., 2019, citado en Mengolé , 2021), en una Notaría de

la Libertad, gran parte de su personal son adultos y tienden temor a enfrentar los nuevos desafíos, de no tener la suficiente preparación, de perder la estabilidad, así como el poco compromiso y adiestramiento por parte de los directivos (p.9).

Las notarías de Pucallpa, presentan deficiencias de gestión de recursos humanos, en un sondeo rápido el 50% de los trabajadores manifiesta que las notarías no realizan proceso de convocatoria para reclutar su personal, otro 10% indica que no realizan entrevistas, tampoco evalúan técnica y realizan periodo de prueba para seleccionar al personal, finalmente un 10% indica, no hay una buena distribución de los recursos, del trabajo, del tiempo, razón por lo cuál no logran los resultados, problema que no sólo afecta a los trabajadores, sino tambien a las notarias, entre ellos el mal servicio que entregan.

Según Bone (2017), la Notaria Publica Tercera del Cantón Jipijapa, Manabi, Ecuador, al no emprender un plan de capacitación con temas de atención al usuario, y al no realizar programas de incentivos dirigidos al personal, ha tenido como efecto que el personal no brinde un excelente servicio a los usuarios, debido al desconocimiento y a la desmotivación del personal. Así como también la falta de implementación de un buzón de quejas o sugerencias, ha tenido como resultado que la administración de la entidad desconozca las manifestaciones expresadas por los usuarios (p.5).

Picón (2020), afirma, en la Notaria Gómez Anaya de Comas se han identificado problemas de los servicios notariales, tales como:

falta de calidad total en los diferentes procesos, incumplimiento de plazos, retraso de los envíos a Registros Públicos, demora en el proceso, falta de supervisión y control; los que conllevan a la insatisfacción de los clientes debido a que no se cubren sus necesidades y expectativas. Esto se ha dado debido a que la preocupación primordial del área responsable en dicha empresa, solo está enfocada en el aumento de ventas y en el crecimiento de la misma, olvidando así que el éxito de todo negocio radica en brindar un servicio eficaz en donde el cliente se sienta satisfecho (p.2).

Las notarias de Pucallpa también registran problemas en la entrega de sus servicios, en una encuesta rápida a sus usuarios, el 10% manifiesta, que los tramites, las consultas, la legalización, las áreas de atención que brinda, no son de calidad, otro 20% indica que el personal no brinda una atención personalizada, no comprende sus necesidades, no ofrecen un trato amable y con respeto, un 50% dice, que el personal no atiende con profesionalismo, con rapidez, no soluciona sus problemas, además no conoce su trabajo, otro 60% indica, el personal no cumple su promesa en la entrega de documentos, cometen errores, no son puntuales y no realizan un buen trabajo desde la primera vez, deficiencias que inevitablemente tiene sus efectos negativos en la calidad de servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo es la relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022?

b) ¿Cómo es la relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022?

c) ¿Cómo es la relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022?

d) ¿Cómo es la relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Precisar el nivel de gestión de recursos humanos de las notarías de Pucallpa, 2022.

b) Conocer el nivel de calidad de servicio de las notarías de Pucallpa, 2022.

c) Calificar la relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022.

d) Indicar la relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022.

e) Determinar la relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022.

f) Evaluar la relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

1.4.2. Sistema de hipótesis

a) La relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

b) La relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

c) La relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, 2022, es directa y significativa.

d) La relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: gestión de recursos humanos

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio

1.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1:

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión de recursos humanos	Reclutamiento de personal	Proceso de contratación
		Convocatoria
		Experiencia
		Reclutamiento interno
		Líder
	Selección de personal	C.V.
		Puesto de trabajo
		Entrevista
		Evaluación técnica
		Periodo de prueba
		Fortalecimiento de capacidades
	Capacitación del personal	Logro
		Nivel de competencia
		Capacitación
		Recursos
	Productividad	Distribución de trabajo
		Tiempo
		Resultados
		Volumen de trabajo
		Trámites ante registros públicos
Calidad de servicio.	Servicios	Asesoría o consultas
		Legalización de documentos
		Seguridad en los servicios
		Áreas de atención
	Empatía	Atención personalizada
		Horario de atención conveniente para el cliente
		Comprensión de las necesidades
		Trato amable
		Respeto por parte de los trabajadores
	Capacidad de Respuesta	Ética profesional
		Soluciones oportunas
		Servicio rápido
		Disposición para ayudar
		Conocimiento del tema
	Fiabilidad	Veracidad de información
		Cumplimiento de promesas
		Precaución de errores
		Puntualidad en la entrega
		Realiza un buen servicio desde la primera vez

Nota. Matriz de consistencia

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Justificación teórica

Desde el aspecto teórico la investigación entrega teorías relevantes sobre la aplicación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio a las diferentes organizaciones, toda vez que en la actualidad se ha incrementado el empleo informal, entendiéndose que los que gestionan los recursos humanos no están familiarizados con las teorías, desconocimiento que afecta la calidad de servicio.

1.6.2. Justificación metodológica

Desde el aspecto metodológico la investigación entrega dos instrumentos de recolección de datos sobre la evaluación de gestión de recursos humanos y calidad de servicio, sometidos al proceso de validez y confiabilidad. Instrumentos que podrían ser utilizados por futuros investigadores en relación a los temas de estudio.

1.6.3. Justificación práctica

Desde el aspecto práctico, la investigación entrega resultados a las notarías de Pucallpa, sobre la evaluación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, información importantísima para que cada una de ellas, propicien la solución de los problemas tratados. También la investigación entrega resultados a la comunidad investigadora, toda vez que estas podrían ser referenciadas en futuras investigaciones**.**

1.7. Viabilidad

Resultó viable porque se contó con los conocimientos técnicos y la experiencia respectiva para desarrollar el trabajo de

investigación. Asimismo, se contó con todos los recursos necesarios para culminar la investigación. También resultó viable porque las notarías se encuentran dentro de la zona urbana, condición que facilitó el acceso para la aplicación de los instrumentos. Finalmente se contó con todo el tiempo necesario para culminar la investigación en el tiempo programado.

1.8. Limitaciones

La limitación principal de la investigación resultó el tiempo disponible y el conocimiento de los trabajadores de las notarías para responder las encuestas. Otra limitación fue la fidelidad y veracidad de las respuestas, toda vez que los encuestados por la relación laboral que tienen con las notarías, podrían sesgar sus respuestas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cujilema (2018), en su investigacion sobre reclutamiento de personal en atricont en la ciudad de Babahoyo, concluye: se evidencia que la empresa no cuenta con un proceso de reclutamiento lo cual influye negativamente en varios aspectos dentro de la institución, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio que la empresa está ofertando (p.19).

Páez (2021), en su investigacion sobre Plan de Mejoramiento Organizacional de la Notaría Segunda del Círculo de Villavicencio, concluye: en el caso de la Notaría existe falta de capacitación a los empleados, aunque los procesos de selección son bastante exigentes a la hora de la contratación y el reclutamiento es un proceso minucioso, laadministración exige que los empleados no se estanquen, más bien que avancen y adquieran más conocimiento (pp.56-54).

Chicaiza (2021), en su tesis sobre selección de personal y la calidad del servicio en el departamento de Enfermería del Hospital Básico Sigchos, concluye: nos da una correlación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables (p.61).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quispe (2018), en su tesis Metodologia BPM para mejorar la productividad en el Área de Legalización en una Notaría, concluye: La aplicación de la metodología BPM influye de manera positiva en

la productividad del área de las legalizaciones de Instrumentos Extra protocolares en la Notaría Gómez Verástegui, tal es así que, la productividad se incrementó de un 31.60% a un 61.64%, resultando un incremento del 30.04% (p.114).

Segura (2019), en su tesis propuestas organizacionales para incrementar la satisfaccion del empleado y el cliente en notarías de los distritos de Miraflores, San Isidro y San Borja, en los años 2016 y 2019, concluye: en el año 2019, se identificó la implementación de medidas organizativas, como manuales, reglamento interno, asignación de jefes y definición de una estructura organizacional, aporto a un mejor desempeño del empleado y mayor satisfacción del cliente; Sin embargo continúa existiendo insatisfacción del empleado en relación a falta de beneficios, como capacitaciones, retribuciones económicas y un negativo clima laboral (p.147).

Díaz (2019), en su tesis la fe pública del notario y su incidencia en el tráfico inmobiliario, concluye: de acuerdo a los datos obtenidos, del 100% de los encuestados, el 39% considera que las causales de las deficiencias de la función notarial se debe a la falta de capacitación del personal de la notaria, el otro 32% señala que es debido a la CORRUPCION, y finalmente el 29% considera que es debido a la falta de inmediatez del notario en los actos celebrados.

Icochea (2019) en su investigacion sobre contribución de la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa comercial en el año 2019, concluye: Con relación al objetivo general: Determinar si, la gestión efectiva de recursos humanos contribuye positivamente en la mejora de la

calidad del servicio al cliente en una empresa comercial en el año 2019. El valor de significancia es de 0.000 que es menor al valor del nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis planteada (H1), por lo tanto, se concluye que sí existe una contribución positiva de la variable gestión efectiva de recursos humanos (p.79).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: gestión de recursos humanos

2.2.1.1. Definición de la variable gestión de recursos humanos

(Chiavenato, I. 2013, citado en Leiva, 2021), indica que la gestión del talento Humano o gestión de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (p.16).

2.2.1.2. Definición de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos

Reclutamiento de personal

De acuerdo con (Chiavenato, 2015, citado en Bazán & Tejedor, 2021), reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización (p.30).

Selección de personal

Según (García, 2017, citado en Ccoyllar , 2021), la selección de personal se puede precisar como una relación de métodos que contribuyen a admitir descubrir a los postulantes apropiados que puedan cumplir sus actividades en determinados puestos laborales (p.7).

Capacitación del personal

Para (Ibáñez, 2011, citado en Piélago, 2018), la capacitación es “El conjunto de información de educación y de gestión hacia la mejora de los conocimientos y la optimización de las habilidades y por consecuencia garantizar un desempeño laboral con efectividad” (p.24).

Productividad laboral

Según (Garay, 1996, citado en Prada, et al., 2020), la productividad laboral es un mecanismo útil para alcanzar una mayor competitividad empresarial, que, ligado al modelo de educación, la formación de emprendedores, la cultura organizacional hace que haya un incremento de los niveles de servicio, siempre y cuando se deriven de mejoras en los procesos operacionales y en los indicadores de gestión de los trabajadores, así como de la introducción de innovaciones que fortalezcan incrementos en el valor agregado (p.60).

2.2.1.3. Teorías de la variable gestión de recursos humanos

Teoría X y Y de Douglas McGregor p

Citado en Sánchez (2018), Douglas McGregor caracterizó dos formas de relación entre las personas que conforman una organización.

La primera de ellas es la posición tradicional o teoría X, esta forma de relación es posible considerarla como de la administración clásica, y se caracteriza por los siguientes supuestos:

- Casi toda la gente es perezosa y no persigue alcanzar alguna meta.
- Las personas trabajan por el dinero que se les paga y producen lo mínimo posible o evitan el trabajo.
- La gente no tiene capacidad de autogestionarse, no asume responsabilidades, necesita ser dirigida y sentirse segura en la dependencia de un superior.
- Las personas persiguen sus objetivos en forma de su salario, nunca persiguen los objetivos de la organización.

Teoría Y. McGregor la caracterizó de la siguiente manera:

- A la gente le gusta su trabajo. El trabajo mismo puede convertirse en una fuente de satisfacción y de recompensa. El esfuerzo físico o mental que realiza una persona en el trabajo es tan natural como jugar o descansar.
- Los trabajadores se motivan al asumir responsabilidades.
- Las personas cuentan con mucho potencial de desarrollo,
- La gente es capaz de aceptar responsabilidades y hasta de buscarlas. Si una persona evade responsabilidades es consecuencia de alguna experiencia desagradable, no de su naturaleza.

- Los trabajadores de cualquier nivel tienen una creatividad innata que muestran en el momento en el que se les da oportunidad de hacerlo (pp.49-50).

Teoría de la Racionalidad Limitada de Herbert Simón

Citado en Berlanga (2019), se hace referencia a que Simón realizó importantes aportaciones a la administración. La teoría de la racionalidad limitada, como su nombre lo indica, el actuar es racional, por lo que, en las decisiones, tanto el trabajador como los supervisores y/o jefes, participan racionalmente.

Para resolver los problemas, debe tenerse en cuenta tres etapas en el proceso de toma de decisiones; por lo que primero se debe evaluar y detectar la situación que necesita de una decisión; posteriormente, debemos detectar y evaluar las posibles alternativas de solución; para finalmente, seleccionar la mejor alternativa de solución y llevar a la acción la decisión tomada.

En suma, la teoría de la racionalidad limitada conlleva plantearnos alternativas de solución hacia ciertos problemas de forma racional, con la que se podrán alcanzar los objetivos individuales y de grupo (p.33).

Modelo de Wherther y Davis

Tal como lo menciona Pico (2016), una de las limitantes de este modelo es que no cuenta con una proyección estratégica de los recursos humanos, pese a ello, desde el punto de vista positivo, otorga fundamentos y desafíos que incluye al entorno, siendo la base para establecer el sistema; surgiendo como elemento fundamental de retroalimentación de continuidad de la Gestión de

Recursos Humanos. Asimismo, para Ospina y Puentes (2011), este modelo no toma en cuenta el direccionamiento estratégico, pues considera que es clave para la alineación de los objetivos del área de recursos humanos y a la mis

Teoría Bifactorial de Herzberg

Citado en Gutiérrez (2017), Frederick Herzberg estableció dos tipos de factores de gran importancia en la motivación y satisfacción de los empleados:

- Factores higiénicos: Refieren a algunas características que se relacionan con el ambiente laboral como la condiciones en las que se trabaja: la relación con los superiores o el pago que se percibe. Si son positivos, la persona se reducirá la insatisfacción laboral, pero no desaparecen y generaran la motivación que se necesita para lograr los objetivos establecidos.
- Factores motivacionales: Son los factores que se relacionan con los que siente la persona y son los estimulantes y motivadores en el puesto de trabajo (pp.35).

Teoría ERC

Citado en Rosas (2018), Alderfer utilizó la pirámide de Maslow, pero le hizo ciertos ajustes apoyado de la investigación empírica y la sintetizó en tres necesidades: Existencia, relaciones y crecimiento. Por ello se le conoce comoteoría ERC.

Las necesidades de existencia tienen como referencia las necesidades fisiológicas y las de seguridad que Maslow propuso.

Además, incluye al bienestar físico, la existencia, la preservación y la supervivencia.

Las necesidades de relaciones se refieren al deseo que tenemos de relacionarnos o interactuar con otras personas. Comprende las categorías sociales y los componentes externos de las necesidades de estima de la pirámide de Maslow.

Las necesidades de crecimiento se refieren a la aspiración interna por conseguir el desarrollo potencial y de crecimiento. Se encuentran relacionados las categorías sociales y los componentes internos de la necesidad de estima y la de autorrealización de Maslow (pp.46-17).

2.2.2. Variable calidad de servicio

2.2.2.1. Definición de la variable calidad de servicio

Entendida como el servicio de artículos innovativos o creados, en donde cada persona que usa o disfruta de los diversos artículos genera una opinión que puede positiva o negativa. Entonces, lo que toda empresa pretende al ofrecer sus productos es generar un comentario positivo.

2.2.2.2. Definición de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Servicios

Según (Berlinches,1998, citado en Cárdenas, 2021), es el “conjunto de prestaciones que el cliente espera, además de los procedentes del producto, a consecuencia del precio, la imagen y a veces de la marca” (p.32).

Empatía

Se entiende como la actitud que una persona puede ofrecer ante diversas situaciones, generando un impacto positivo ante la sociedad.

Capacidad de Respuesta

Citado en Cajusol & Ortiz (2018), disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido (p.16).

Fiabilidad

Según (Matsumoto, 2014, citado en Maturrano, 2019), Comprende a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa. Y fiable cumpliendo con las entregas, la solución de problemas de manera oportuna (p.8).

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio

Teoría de las expectativas

Citado en Rojas (2018), sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del bien o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el bien o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo "mejor que" o "peor que". Se produce una disconformidad positiva si el bien o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el bien o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del bien o servicio es tal y como se esperaba.

De entre estas teorías, en los últimos tiempos Liljander y Strandvik (1995) mencionan que la Teoría de las Expectativas es la

que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada. Por ello, comentaremos brevemente los tres enfoques que conforman la estructura básica del modelo de confirmación de expectativas a continuación:

- La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del desempeño del bien o servicio de que se trate. Se hace hincapié en el efecto de contraste, apareciendo la insatisfacción cuando el desempeño es menor que el esperado para dicho bien o servicio.
- Se asume que las personas asimilan la realidad que observan para ajustarla a sus estándares de comparación. La búsqueda de un equilibrio produciría que los individuos tiendan a percibir la realidad de manera similar a sus estándares de comparación.

Por otro lado, hay que destacar los principales factores que influyen en las percepciones de los clientes a la hora de su satisfacción, que son los que se citan a continuación:

- La experiencia de los clientes: pueden aparecer efectos de contraste y asimilación debido a la experiencia que los clientes han tenido con el bien o servicio de que se trate, así como con los bienes o servicios que sean competencia de éste.

- El nivel de implicación con el bien o servicio: cuando los clientes tienen una alta implicación con el bien o servicio éstos valoran principalmente la actitud al usar dicho bien o servicio.
- Finalmente, tanto el desempeño del bien o servicio como la discrepancia de las expectativas del cliente influyen en la satisfacción (pp.52-53).

La teoría del contraste

Citado en Troncos, et al. (2020), según esta teoría, cuando el beneficio real del beneficio no cumple con las perspectivas del consumidor sobre el producto, el contraste entre la expectativa y el resultado hará que el consumidor exagere la disparidad (Ramsev, 2016). La teoría del Contraste sostiene que un cliente que recibe un producto menos valioso de lo esperado, aumentará la diferencia entre el producto recibido y el producto esperado (Ueno, 2017). Esta teoría predice que el rendimiento del producto por debajo de las expectativas se calificará como peor que en la realidad. En otras palabras, la Teoría del Contraste supondría que "los resultados que se desvían de las expectativas harán que el sujeto reaccione de manera favorable o desfavorable a la experiencia de desconfirmación, ya que se cree que una desconfirmación negativa da como resultado una evaluación deficiente del producto, para ser altamente apreciado “(Caruana, 2016). En cuanto a la situación anterior del restaurante, el consumidor podría decir que el restaurante fue uno de los peores que alguna vez fue y que la comida no era apta para el consumo humano, etc.

Si la Teoría del contraste se aplicara a un contexto de consumo, entonces el desempeño deficiente sería peor que simplemente pobre, y el desempeño bueno sería mejor de lo que sugeriría una calificación de bien (Oliver, 1997 mencionado por Bush, 2015). Según la teoría de la disonancia, se producen los efectos opuestos, el rendimiento percibido, ya sea más o menos favorable que las expectativas del consumidor, se dirige al nivel de expectativa original. Es importante tener en cuenta que estas teorías se han aplicado y probado en entornos de laboratorio donde la satisfacción del cliente se controlaba estrictamente, la situación era específica y se enfocaba individualmente (pp.32-33).

Teoría de la equidad

Citado en Barrera & Gutiérrez (2021), Esta teoría fue propuesta por Adams (1963, 1965), la cual se refiere a conocer acerca de cómo el consumidor procesa la información en un intercambio realizado por ambas partes (cliente-empresa). Estos intercambios son equitativos cuando las contribuciones y retornos son proporcionales (Adams; Bechwati, como se citó en Guerrero, et al., 2020).

Es por ello que se infiere que, si la equidad es percibida por ambas partes, esto resultaría beneficioso para ambos, dado que el intercambio (compraventa) continuará, en caso de que ésta no sea percibida, el cliente podría rechazar la oferta. La percepción de la equidad depende de la importancia que le otorgue las partes a los recursos que se intercambian, a su vez esta relevancia está determinada por factores culturales y personales.

Es así como las empresas sugieren que los consumidores deberían evaluar sus opciones en términos de costo-beneficio para determinar si el intercambio será justo (Ha y Park; Casaló y Romero, como se citó en Guerrero, et al., 2020) (p.96).

Modelo de calidad del servicio de Gronroos C., (1984)

Citado en Díaz P. (2018), este modelo es el pionero en la escuela nórdica, se basa en la calidad técnica (que servicio se presta), la calidad funcional (como se presta el servicio) y la imagen corporativa (como el usuario percibe la empresa a través del servicio prestado).

Para Gronroons ’la calidad del servicio es como una variable de percepción multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso’

Grönroos, señala que la calidad:

Es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido y relaciona la calidad con la imagen corporativa. En este modelo es muy relevante la percepción del usuario al considerar que la evaluación satisfactoria de la calidad percibida se obtiene cuando la experimentada cumple con las expectativas del usuario, por tanto, estima que la calidad total percibida por el consumidor no es otra cosa que la comparación entre lo esperado y lo experimentado.

De este modelo surge el modelo de calidad de Grönross y Gunnison (1987), es un hibrido que tiene en cuenta la calidad técnica y funcional propuesta por Grönross y las fuentes de calidad:

diseño, producción, entrega y relaciones propuesta por Gummesson. En este modelo la imagen de la empresa influye en la percepción y expectativas de calidad por parte del usuario. Ambos autores coinciden en que la calidad técnica del resultado es el producto de todo el proceso productivo (pp.38-39).

Teoría de la escuela norteamericana

Citado en Benavente (2019), Esta teoría está liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes establecen que la calidad de los servicios dependerá de la calidad percibida, que siempre será subjetiva.

En este modelo se define a la calidad del servicio como el desajuste que se da entre las expectativas del consumo del servicio y la percepción del servicio que se le prestaron. Es decir que mientras mayor sea la diferencia entre la percepción sobre las expectativas, mejor será la calidad.

El modelo SERVQUAL introduce y analiza una serie de brechas o “gaps” que pueden ser percibidas por los clientes (gap 5), o bien producirse internamente en las organizaciones proveedoras de los servicios (gaps del 1 al 4). Estos “gaps” se describen de la siguiente manera:

Gap 1: indica la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio.

Gap 2: mide la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: calcula la diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del mismo.

Gap 4: mide la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa

Todas las deficiencias mencionadas hacen que el servicio suministrado por la organización no cubra las expectativas que los clientes tenían puestas en él, produciéndose el Gap 5: que mide la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, determinando a través de dicha magnitud el nivel de calidad alcanzado. La forma de reducir esta diferencia es controlando y disminuyendo todas las demás. Gap5 = f(Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4) (pp.37-38)

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Variable 1: gestión de recursos humanos

Proceso de contratación

De acuerdo con (Bala & Rathiha, 2018, citados en Velasquez, 2021), es un proceso continuo mediante el cual la empresa intenta desarrollar un grupo de candidatos calificados para las necesidades futuras de recursos humanos, aunque no existan vacantes específicas. Por lo general, el proceso de contratación comienza cuando un gerente inicia una solicitud de empleado para una vacante específica o una vacante anticipada (p.9).

Convocatoria

Según Torre (2021), comprende todas las actividades que deben ser realizadas para asegurar la adecuada difusión del

concurso y atracción de los potenciales candidatos para cubrir las posiciones vacantes (p.92).

Experiencia laboral

De acuerdo con (Meyer y Schwager, 2007, citados en Tumpay, 2018), podríamos definir una experiencia laboral como la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto con alguna práctica, política o procedimientos de gestión de personas (pp.16-17).

Reclutamiento interno

Según (Chiavenato, 2012, citado en Venegas , 2020), es el proceso de la organización donde se asigna a los colaboradores, teniendo en cuenta sus capacidades a través de un ascenso o rotación. Dándose estos cambios por logros obtenidos de los colaboradores. Se realiza esta acción con la finalidad de ubicar de manera interna esa vacante que se desarrolló, generando un ahorro económico y de tiempo, generando una mejora del clima laboral, en donde se reconoce el trabajo y esfuerzo de los trabajadores (p.22).

Puesto de trabajo

Para (Werther & Davis, 2008, citados en Silva , 2018), un puesto de trabajo representa más que un conjunto de tareas que pertenecen a procesos determinados y que están registradas en un manual de funciones y operaciones que deben cumplirse; ya que, en pleno siglo XXI, la manera en el diseño de los puestos de trabajo de una empresa, determinaran el éxito e incluso la posibilidad de supervivencia en el mercado de la misma (p.22).

Entrevista laboral

Citado en Ferro (2021), en primer lugar, la definición de ‘entrevista’ es dada como un diálogo que se da entre dos o más personas (en este caso entrevistado y entrevistador), que tiene un fin establecido y cuanto con intereses y expectativas de ambas partes (Puchol, 2010) y “se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo” (Morga, 2012) (p.5).

Periodo de prueba

De acuerdo con Robles (2019), se entiende como período probatorio a “la posible etapa inicial del contrato de trabajo, durante cuyo transcurso el empresario y el trabajador se prueban mutuamente su capacidad para realizar las prestaciones que en el contrato le corresponden a cada uno, lo que determina que el contrato continúe o finalice según el estado positivo o negativo de la prueba (p.6).

Fortalecimiento de capacidades

Según Polanco & Caballero (2020), el fortalecimiento de capacidades enfatiza en el individuo y en el grupo concebido como equipo de trabajo, y en sus habilidades para la acción. Pone dicho proceso en relación con el entorno y el nivel organizacional como dimensiones en las que se enmarca su acción. Con el empleo del término fortalecimiento, se asume que existen un conjunto de capacidades latentes, instaladas, que necesitan ser potenciadas en aras de ampliar y diversificar el accionar de los actores locales a propósito de la cultura y el desarrollo.

Competencias

Se entiende como toda actitud que debe tener una persona frente a las actividades o tareas que realiza. Generando comentarios y resultados positivos.

Capacitación

Según (Siliceo, A. 2004, citado en García, 2018), la capacitación es el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona, además establece también que la capacitación es un apoyo indispensable para el crecimiento individual y desarrollo sólido de la empresa (p.27).

División del trabajo

(Munch, 2007, citado en Martínez, 2018), indica: la división del trabajo es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar un trabajo con mayor eficiencia. La división del trabajo promueve la especialización y perfeccionamiento del trabajo e implica los siguientes pasos: jerarquización, departamentalización y descripción de funciones (p.21).

2.3.2. Variable 2: calidad de servicio

Servicio notarial

De acuerdo con Gutiérrez (2021), el servicio notarial se constituye en una forma de llevar adelante la certeza y la seguridad en los negocios jurídicos a favor de los usuarios del servicio notarial, lo cual permite ir más allá de la certificación de firmas, por ello Mendoza (Carral, 2017) indica: Tenemos por función notarial aquella actividad jurídico-cautelar cometida al escribano, que consiste en dirigir imparcialmente a los particulares en la individualización

regular de sus derechos subjetivos, para dotarlos de certeza jurídica conforme a las necesidades del tráfico y de su prueba eventual.

Legalización

Citado en Macalopú (2021), en cuanto a la función de legalización, Salazar (2007) señaló que el notario está obligado a legalizar a las partes que deseen celebrar una determinada conducta frente a él, por lo que deben verificar sus identidades para verificar que estas personas son quienes dicen, son, compruebe la propiedad de los derechos que reclaman, por tanto, la función preventiva estipula que el ejercicio de la función notarial tiene un carácter preventivo, pues el notario debe brindar asistencia jurídica, cooperación y asistencia al solicitante. Y la función de autenticación según Muñoz (2007), cuando un notario autoriza un documento público, le está dando al contrato autenticidad y certeza, porque se le ha otorgado confianza pública, esta función se realiza de manera personal, lo que hace que se considere verdadero el contenido expresado en el contrato público y demás documentos redactados por el notario, también lo describió de la siguiente manera: "El notario deberá autorizar la divulgación en el material, la autenticidad del tratado está cubierta por la demostración de certeza, porque está dotado de creencia pública", esta función se practica de forma específica para que pueda establecerse (pp.16-17).

Seguridad

Según (Mendoza del Maestro, 2013, citado en Vera, 2019), la Función Notarial, desarrollada por el notario siendo de carácter profesional, autónoma, jurídica, privada, calificada, y tiene a su cargo

el brindar seguridad jurídica a las personas en las contrataciones que realizan, dando el marco legal a la voluntad expresada por las mismas, mediante la autenticidad, legalidad, fe pública, de exclusividad del notario (pp.42-43).

Ambiente de trabajo

De acuerdo con Guzman & Ramos (2018), Es el conjunto de condiciones que contribuyen a la satisfacción del servidor con su empleo. Para una empresa, es el conjunto de condiciones que hacen que los trabajadores sean más productivos (p.51).

La cortesía y la amabilidad

Según Sanchez (2021), Son factores imprescindibles para un colaborador ya que para la prestación de un servicio lo importante es el trato que se brinda al cliente y esto trae consigo el ser respetuoso, amable, atento (p.25).

Ética profesional

Para (Filippi, 2000, citado en Calzada , 2017), la ética profesional es el conjunto de aquellas actitudes, normas éticas específicas y maneras de juzgar las conductas morales. Fomenta tanto la adhesión de sus miembros a determinados valores éticos es simultáneamente, el conjunto de las actitudes vividas por los profesionales y la tradición propia de interpretación de cuál es la forma correcta de comportarse en la relación profesional con las personas (p.20).

Cumplimiento de promesa

Según Yrigoyen (2019), significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Vale decir que, si se prometió

entregar al cliente un pedido, un día y hora determinado, deberá de cumplirse (p.28).

El Servicio personal

De acuerdo con Damiani (2019), es la satisfacción de los clientes en cuanto la cortesía, servicio oportuno, competencia de los empleados, fácil de obtener ayuda y tratamiento recibido (p.23).

Puntualidad

Para Valdez (2019), comprende el cumplimiento de los objetivos de calidad (p.9).

Disposición

Para (Baston, 2015, citado en Colorado & Tenorio , 2021), Es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio (p.26).

2.4. Bases epistémicos

La base epistémica por el cual se desarrolló la investigación es el paradigma cuantitativo (positivista), según Gallardo (2017), también denominado tradicional, experimental, positivista, hipotético-deductivo, empiricista, empírico-analista o racionalista, surgió en el siglo XIX y tiene como fundamento filosófico el positivismo (Creswell, 1994; González-Morales, 2003). Hasta la mitad del siglo XX, ha sido el referente exclusivo dentro de la investigación (Sánchez-Santamaría, 2013).

Es secuencial y probatorio; utiliza el procedimiento hipotético-deductivo, y parte del supuesto de la existencia de orden en la

naturaleza y de las posibilidades de conocerlo (Hernández-Sampieri et al., 2014; Méndez-Coca, 2013). Este paradigma persigue la verificación rigurosa de proposiciones generales (hipótesis) a través de la observación empírica y el experimento en muestras de amplio alcance, y desde una aproximación cuantitativa, con el fin de verificar y perfeccionar leyes (Sánchez-Santamaría, 2013). Su finalidad es explicar, predecir, verificar y controlar los fenómenos (González-Morales, 2003; Sánchez-Santamaría, 2013). Para Hernández-Sampieri y colegas (2014, p. 4), “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pp.21-22).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, es decir que toda la investigación realizada se finaliza en la aplicación o fines de origen practico. Es decir que se empezara a descubrir al momento de la aplicación. Todo esto con la finalidad de poder sacar interrogantes generadas con el transcurso de la investigación.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

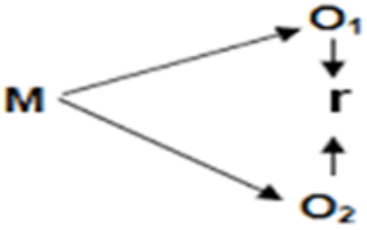
3.2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental transeccional correlacional, como lo describe (Gómez, 2006, citado en Navarro, 2019), “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, ni variables, sino sus relaciones. Lo que se mide o analiza es la asociación entre categorías en un tiempo determinado” (p.54).

3.2.2. Esquema de la investigación

Figura 1:

Esquema de la investigación



M = Muestra de los trabajadores y usuarios de las notarías de Pucallpa.

O1 = Observación de la Variable1: Gestión de recursos humanos

O2 = Observación de la Variable 2: Calidad de servicio

r = Correlación entre variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

- Variable gestión de recursos humanos

La población para evaluar la variable gestión de recursos humanos estuvo constituida por los 86 trabajadores que laboran en las 6 notarias de Pucallpa.

Tabla 2:

Número de trabajadores

N°	Nombre de las notarías	N° Trabajadores
1	Notaría Pineda	25
2	Notaría Ugarte	10
3	Notaria Ovidio	8
4	Notaría Inga	15
5	Notaría Salazar	20
6	Notaría Mendoza	8
	Total	86

- Variable calidad de servicio

La población para evaluar la variable calidad servicio estuvo constituida por 540 usuarios, toda vez que cada notaría atiende a 90 usuarios en promedio por día.

3.3.2. Muestra

Se determinó a través del muestreo probabilístico, haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2:

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

- Variable gestión de recursos humanos

Donde:

n: Muestra necesaria.

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

$Z_{\alpha/2}$=1,96

N: Población (86)

EE: 0,05

Despejando de la formula

n = (0.5*0.5*(1.96)^2*86)/(((0.05)^2*85)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n = 72 trabajadores

- Variable calidad de servicio

Donde:

n: Muestra necesaria.

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

$Z_{\alpha/2}$=1,96

N: Población (540)

EE: 0,09

Despejando de la formula

n = (0.5*0.5*(1.96)^2*540)/(((0.09)^2*539)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n = 97 usuarios

3.4. Instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica de la elaboración de instrumentos

Se elaboró dos instrumentos mediante la técnica de preguntas cerradas, según Caballero (2017), la preguntas cerradas, consisten en proporcionar al encuestado varias opciones de

respuestas de las cuales solo pueda elegir una. Esta técnica es ventajosa por que pueden ser procesados por el encuestador más fácilmente. De acuerdo con González (2002), requiere del entrevistado simplemente seleccionar la respuesta a partir de una o varias alternativas que se le presenta; pertenecen a este tipo las preguntas de falso o verdadero, de selección múltiple y de apareamiento (p.19).

3.4.2. Validación de expertos

Tabla 3:

Validación del instrumento

Expertos	Gestión administrativa	Desempeño laboral
Dr. Manuel Rocha Gonzales	80%	80%
Dra. Leydi Pérez Guimaraez	80%	80%
Dr. Walter Ortiz Meza	85%	85%

Nota: Instrumentos de validez de confiabilidad

3.4.3. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo a través del Coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 4:

Confiabilidad del instrumento de la variable gestión de recursos humanos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	20

El valor Alfa de Cronbach del instrumento de la variable gestión de recursos humanos es 0.950, obteniendo un nivel de fiabilidad de excelente.

Tabla 5:

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	20

El valor Alfa de Cronbach del instrumento de la variable calidad de servicio es 0.878, obteniendo un nivel de fiabilidad de muy bueno.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos

3.5.1. Técnica de recojo de datos

Los datos se recogieron a través de la técnica de encuesta, según (Lanuez y Fernández, 2014, citados en Feria, et al., 2020), la encuesta es considerada como una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter autoadministrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico. Sin embargo, dan de ella una adecuada definición, al considerarla como método de empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos (p.72).

3.5.2. Procesamiento de datos

La información se procesó en el programa Excel, donde se creó una base de datos por cada variable, se diseñó por dimensiones, ítems y opciones de respuesta. Resultados que a su vez se procesaron en el programa estadístico SPSSv26.

3.5.3. Presentación de datos

La información se presenta en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, donde se muestra el nivel de las variables y dimensiones. Asimismo, se presenta en tablas extraídas del programa SPSSv26, donde se muestra la relación entre variables y dimensiones.

3.5.4. Análisis de datos

El nivel de variables y dimensiones se halló a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citados en Cotrina , 2019), para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se determinó 3 intervalos de la misma dimensión fraccionando la desigualdad de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido así:

- Nivel bajo: De 20 a 46 puntos.
- Promedio: De 47 a 73 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100

Tabla 6:

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	,166	72	,000	,915	72	,000
Calidad de servicio	,119	72	,013	,871	72	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con el número de encuestados, el análisis se desarrolló a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el valor sigma de la variable gestión de recursos humanos es 0.000, y el valor sigma de la variable calidad de servicio es 0.013, los dos valores son < a 0.05, en consecuencia, las dos variables muestran una distribución no normal, por lo tanto, la relación entre variables y dimensiones se encontró a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Según García, et al. (2021), La correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Se utiliza para variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales. Se representa con una “r” y puede tomar valores que van entre −1 y + 1. Un resultado de 0 significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de −1 o + 1, lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la otra variable. Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación.

Tabla 7*:*

Interpretación del coeficiente correlación

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.02 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Regla de decisión estadística:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

4.1.1. Resultados de la variable gestión de recursos humanos

De la variable 1, la población es 86 y la muestra es 72. Por ello, las tablas del 8 al 12 son resultados obtenidos de los 72 trabajadores

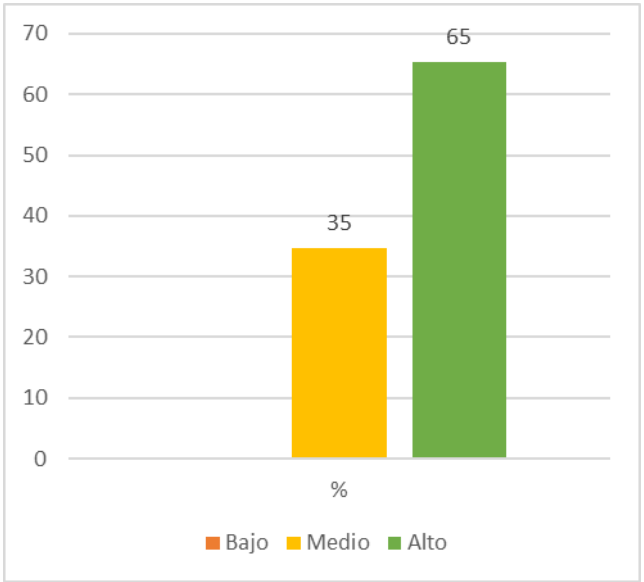
Tabla 8:

Distribución de frecuencias de la variable gestión de recursos humanos

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Promedio	[47-73]	25	35
Alto	[74-100]	47	65
n		72	100

Figura 3:

Nivel de gestión de recursos humanos



Nota. Tabla 8

Interpretación

El 35% de los trabajadores de las notarías de Pucallpa, 2022, manifiesta que el nivel de gestión de recursos humanos es medio, mientras que el 65% dice que es alto.

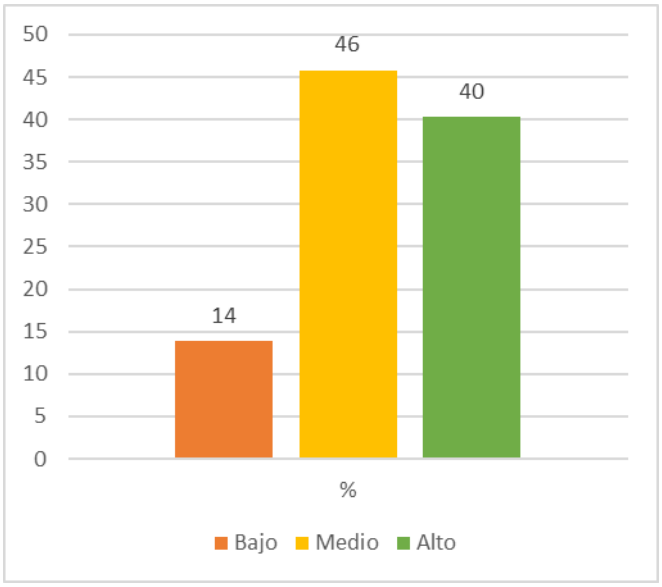
Tabla 9:

Distribución de frecuencias de la dimensión reclutamiento de personal

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	10	14
Medio	[12-18]	33	46
Alto	[19-25]	29	40
n		72	100

Figura 4:

Nivel de reclutamiento de personal



Nota. Tabla 9

Interpretación

El 14% de los trabajadores de las notarías de Pucallpa, 2022, manifiesta que el nivel de reclutamiento de personal es bajo, el 46% dice que es medio y el 40% indica que es alto.

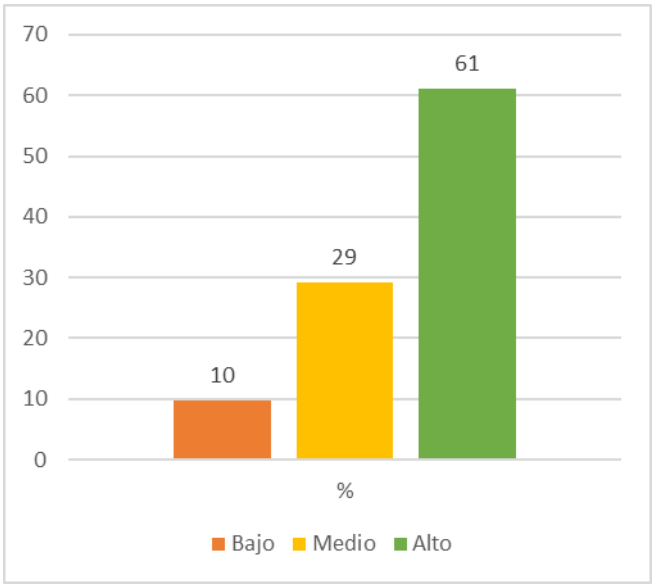
Tabla 10:

Distribución de frecuencias de la dimensión selección de personal

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	7	10
Medio	[12-18]	21	29
Alto	[19-25]	44	61
n		72	100

Figura 5:

Nivel de selección de personal



Nota. Tabla 10

Interpretación

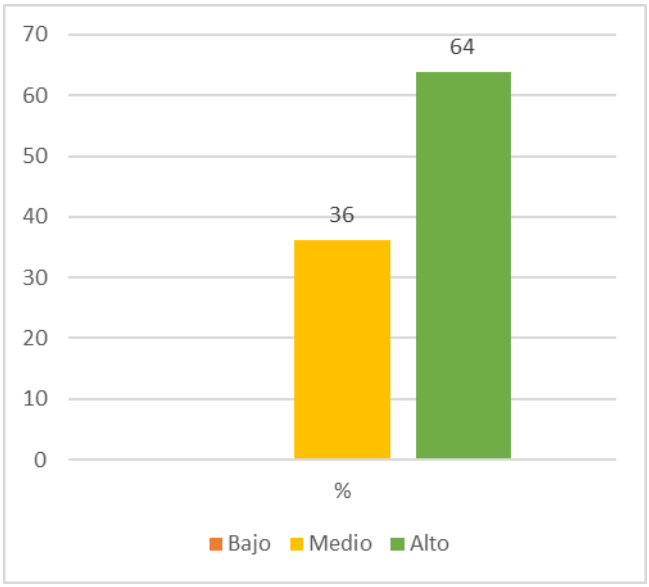
El 10% de los trabajadores de las notarías de Pucallpa, 2022, manifiesta que el nivel de selección de personal es bajo, el 29% dice que es medio y el 61% indica que es alto.

Tabla 11:

Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación del personal

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	26	36
Alto	[19-25]	46	64
n		72	100

Figura 6: *Nivel de capacitación de personal*



Nota. Tabla 11

Interpretación

El 36% de los trabajadores de las notarías de Pucallpa, 2022, manifiesta que el nivel de capacitación de personal es medio, y el 64% dice que es alto.

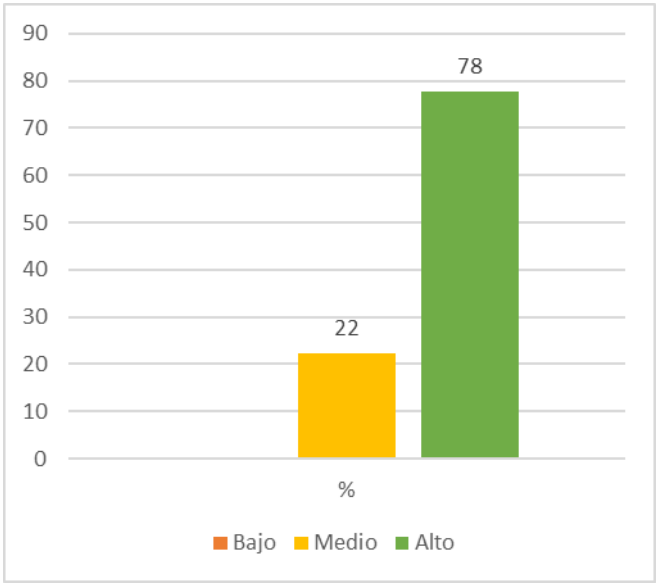
Tabla 12:

Distribución de frecuencias de la dimensión productividad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	16	22
Alto	[19-25]	56	78
n		72	100

Figura 7:

Nivel de productividad



Nota. Tabla 12

Interpretación

El 22% de los trabajadores de las notarías de Pucallpa, 2022, manifiesta que el nivel de productividad es medio, y el 78% dice que es alto.

4.1.2. Resultados de la variable calidad de servicio

Respecto a la variable 2, la muestra es 540 y la muestra es 97. Por ello, la tabla 13 es el resultado de la aplicación a los 97 usuarios.

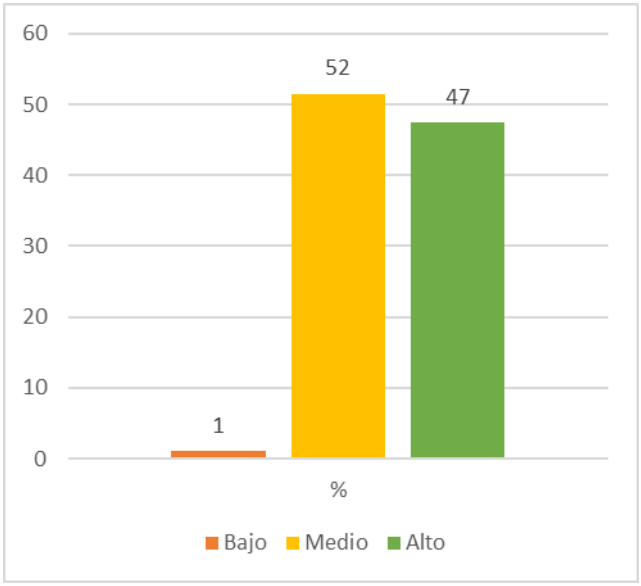
Tabla 13:

Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	1	1
Medio	[47-73]	50	52
Alto	[74-100]	46	47
n		97	100

Figura 8:

Nivel de calidad de servicio



Nota. Tabla 13

Interpretación

El 1% de los usuarios de las notarías de Pucallpa, 2022, manifiesta que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 52% dice que es medio, y el 47% dice que es alto.

4.2. Contrastación de las hipótesis secundarias

Hipótesis secundaria 1

La relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

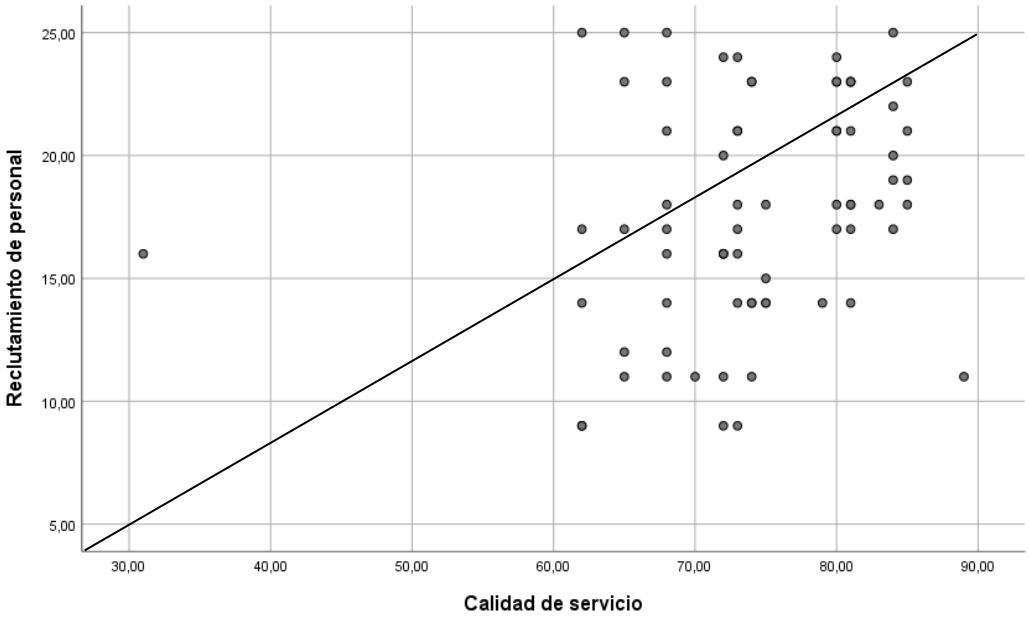
Tabla 14:

Relación entre reclutamiento de personal y calidad de servicio

Rho de Spearman	Reclutamiento de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,276**
		Sig. (unilateral)	.	,009
		N	72	72
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,276**	1,000
		Sig. (unilateral)	,009	.
		N	72	97

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

Figura 9: Relación entre reclutamiento de personal y calidad de servicio



Interpretación

Según Spearman existe una relación positiva baja (0,276) y significativa (0,009), en consecuencia, la relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa baja y significativa. Lo que infiere que un buen reclutamiento de personal mejora la calidad de servicio, en las notarías de Pucallpa.

Hipótesis secundaria 2

La relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

Tabla 15:

Relación entre selección de personal y calidad de servicio

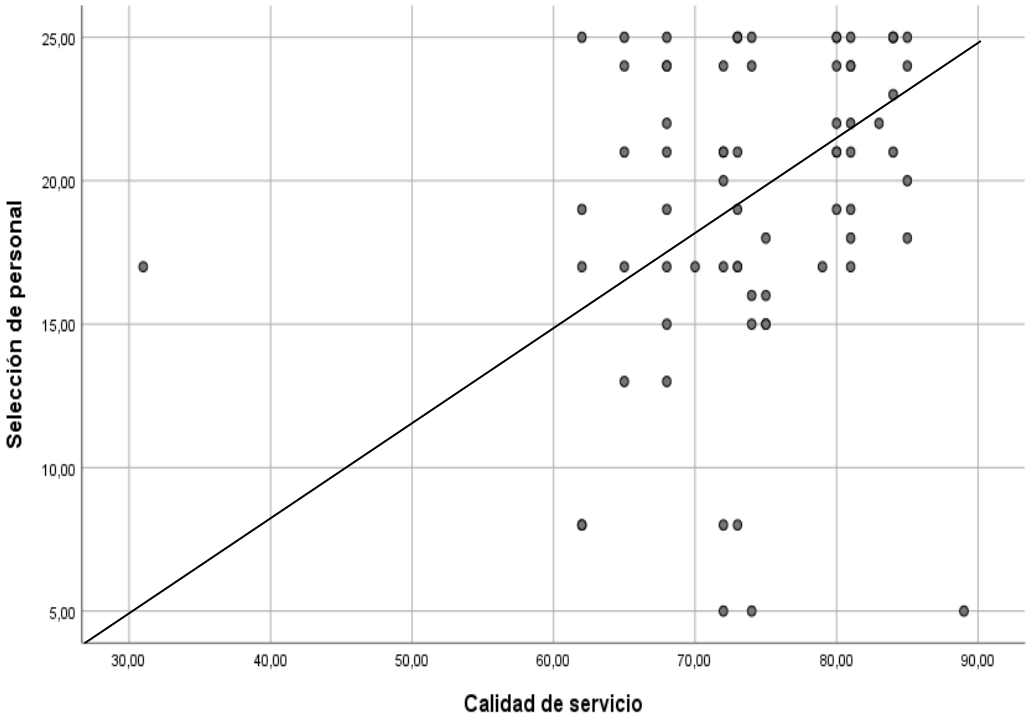
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,241*
		Sig. (unilateral)	.	,021
		N	72	72
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,241*	1,000
		Sig. (unilateral)	,021	.

N	72	97

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

Figura 10:

Relación entre selección de personal y calidad de servicio



Interpretación

Según Spearman existe una relación positiva baja (0,241) y significativa (0,021), en consecuencia, la relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa baja y significativa. Lo que infiere que una buena selección de personal mejora la calidad de servicio en las notarías de Pucallpa.

Hipótesis secundaria 3

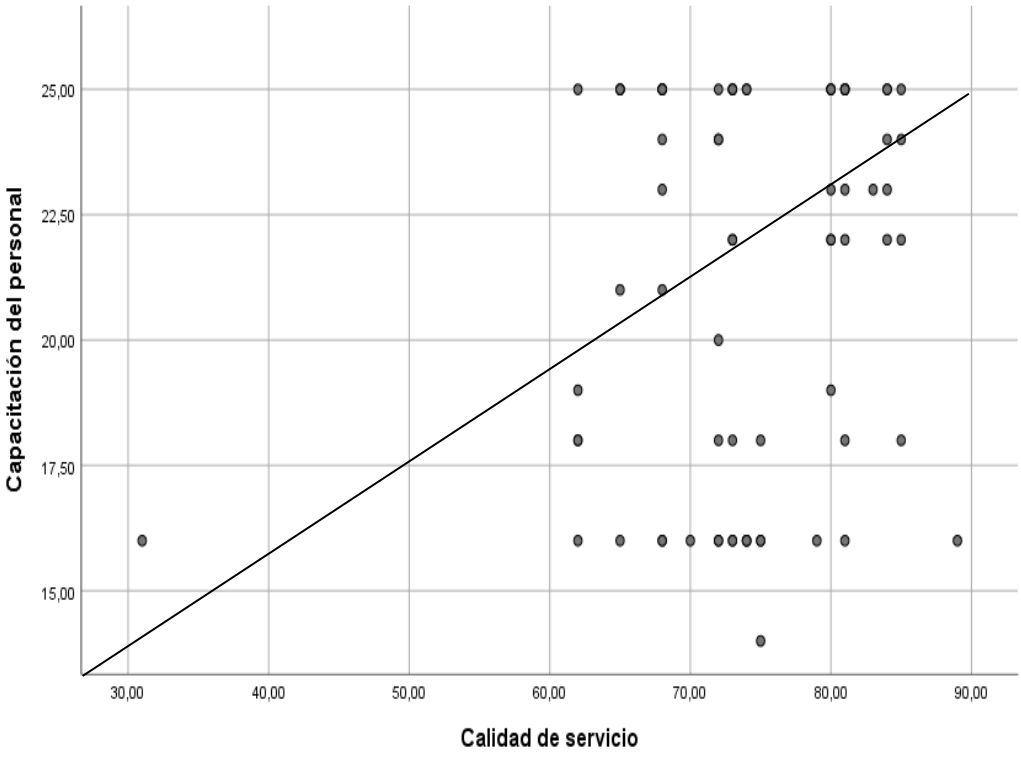
La relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, 2022, es directa y significativa.

Tabla 16: *Relación entre capacitación de personal y calidad de servicio*

Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,111
		Sig. (unilateral)	.	,177
		N	72	72
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,111	1,000
		Sig. (unilateral)	,177	.
		N	72	97

Figura 11:

Relación entre capacitación de personal y calidad de servicio



Interpretación

Según Spearman existe una relación positiva muy baja (0, 111) y no significativa (0, 177), en consecuencia, la relación de la capacitación de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja y no significativa. Lo que infiere,

que una baja capacitación no mejora la calidad de servicio en las notarías de Pucallpa.

Hipótesis secundaria 4

La relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa

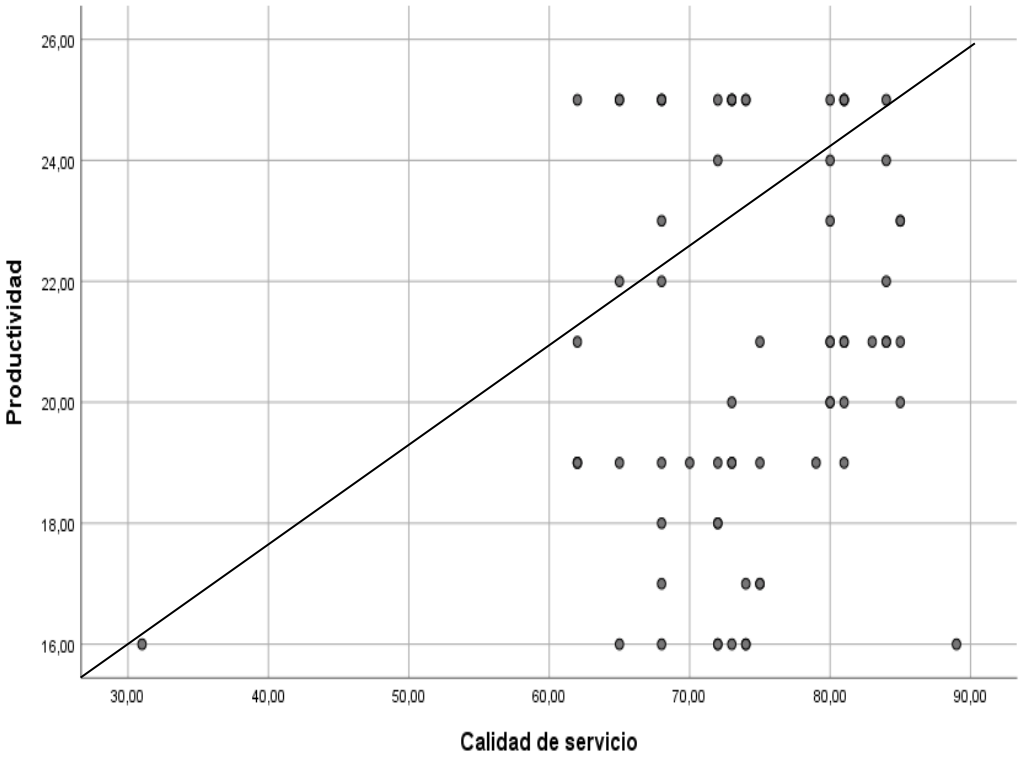
Tabla 17:

Relación entre productividad de personal y calidad de servicio

Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,162
		Sig. (unilateral)	.	,087
		N	72	72
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,162	1,000
		Sig. (unilateral)	,087	.
		N	72	97

Figura 12:

Relación entre productividad y calidad de servicio



Interpretación

Según Spearman existe una relación positiva muy baja (0, 162) y no significativa (0, 087), en consecuencia, la relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja y no significativa. Lo que infiere, que una baja productividad no mejora la calidad de servicio en las notarías de Pucallpa.

4.3. Prueba de la hipótesis general

La relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

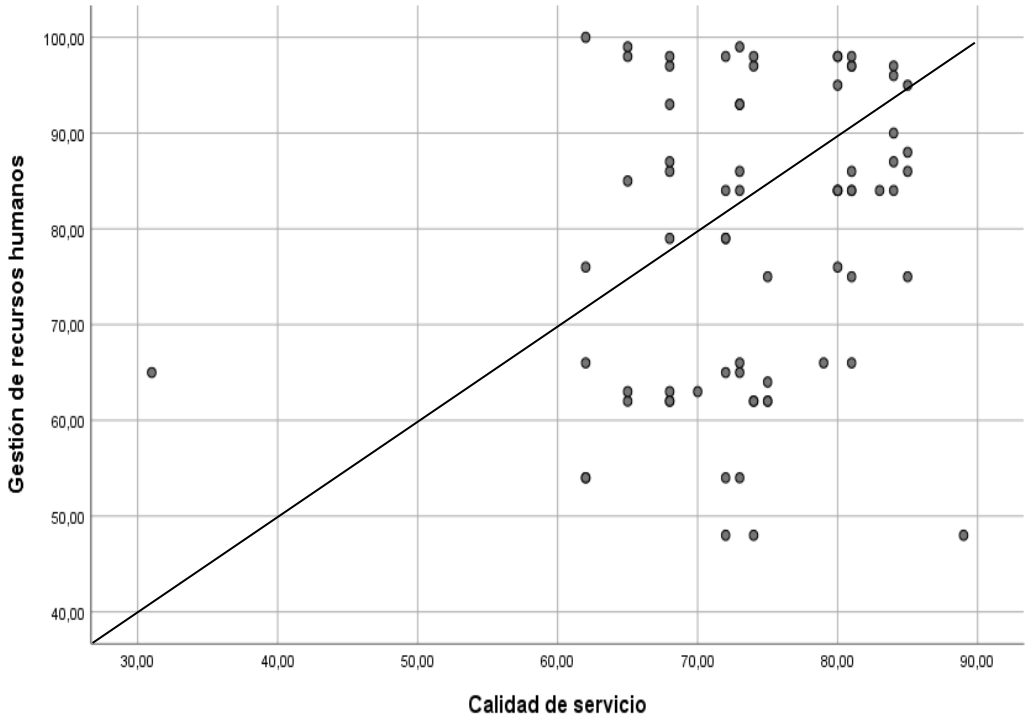
Tabla 18:

Relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio

Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,183
		Sig. (unilateral)	.	,062
		N	72	72
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,183	1,000
		Sig. (unilateral)	,062	.
		N	72	97

Figura 13:

Relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio



Interpretación

Según Spearman existe una relación positiva muy baja (0, 183) y no significativa (0, 062), en consecuencia, la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja y no significativa. Lo que infiere, que una baja gestión de recursos humanos no mejora la calidad de servicio en las notarías de Pucallpa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo

Con relación al objetivo específico uno: precisar el nivel de gestión de recursos humanos de las notarías de Pucallpa, 2022, el nivel alcanzado de la variable gestión de recursos humanos, es 35% medio, y 65% alto. Lo que significa para la gran mayoría de trabajadores que las notarías, gestionan de manera adecuada el reclutamiento, la selección, la capacitación y la productividad del personal. Resultado distinto obtuvo Segura (2019), en su tesis propuestas organizacionales para incrementar la satisfacción del empleado y el cliente en notarías de los distritos de Miraflores, San Isidro y San Borja, en los años 2016 y 2019, quien concluye: en el año 2019, se identificó la implementación de medidas organizativas, como manuales, reglamento interno, asignación de jefes y definición de una estructura organizacional, aporto a un mejor desempeño del empleado y mayor satisfacción del cliente; Sin embargo continúa existiendo insatisfacción del empleado en relación a falta de beneficios, como capacitaciones, retribuciones económicas y un negativo clima laboral.

Con relación al objetivo específico dos: conocer el nivel de calidad de servicio de las notarías de Pucallpa, 2022, el nivel alcanzado de la variable calidad de servicio, es: 1% bajo, 52% medio, y 47% alto. Lo que significa para la gran mayoría de usuarios, que los servicios que ofrecen, que la empatía que practican, la capacidad de respuesta y fiabilidad que ofrecen las notarías lo hacen a nivel medio. Resultado distinto obtuvo Díaz (2019), en su tesis la fe

pública del notario y su incidencia en el tráfico inmobiliario, quien concluye: de acuerdo a los datos obtenidos, del 100% de los encuestados, el 39% considera que las causales de las deficiencias de la función notarial se debe a la falta de capacitación del personal de la notaria, el otro 32% señala que es debido a la CORRUPCION, y finalmente el 29% considera que es debido a la falta de inmediatez del notario en los actos celebrados

Con relación al objetivo específico tres: calificar la relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, los resultados muestran que existe una relación positiva baja (0,276) y significativa (0,009), en consecuencia, la relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa baja y significativa. Lo que significa que el proceso de contratación y convocatoria, la experiencia, el reclutamiento interno y el liderazgo que realizan las notarías de Pucallpa, es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Cujilema (2018), en su investigación sobre reclutamiento de personal en atricont en la ciudad de Babahoyo, quien concluye: se evidencia que la empresa no cuenta con un proceso de reclutamiento lo cual influye negativamente en varios aspectos dentro de la institución, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio que la empresa está ofertando.

Con relación al objetivo específico cuatro: indicar la relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, los resultados muestran que existe una relación

positiva baja (0,241) y significativa (0,021), en consecuencia, la relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa baja y significativa. Lo que significa que la selección del CV, de los puestos de trabajo, de la entrevista, de la evaluación técnica y el periodo de prueba que desarrollan las notarías de Pucallpa, es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. Resultado parecido obtuvo Chicaiza (2021), en su tesis sobre selección de personal y la calidad del servicio en el departamento de Enfermería del Hospital Básico Sigchos, quien concluye: al ser sometida al coeficiente de Spearman, nos da una correlación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables (p.61).

Con relación al objetivo específico cinco: determinar la relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, los resultados muestran que existe una relación positiva muy baja (0, 111) y no significativa (0, 177), en consecuencia, la relación de la capacitación de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja y no significativa. Lo que significa que la capacitación que realizan las notarías para fortalecer las capacidades, para obtener los logros, para mejorar las competencias, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado similar obtuvo Páez (2021), en su investigación sobre Plan de Mejoramiento Organizacional de la Notaría Segunda del Círculo de Villavicencio, quien concluye: en el caso de la Notaría

existe falta de capacitación a los empleados, aunque los procesos de selección son bastante exigentes a la hora de la contratación y el reclutamiento es un proceso minucioso, la administración exige que los empleados no se estanquen, más bien que avancen y adquieran más conocimiento.

Con relación al objetivo específico seis: evaluar la relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, los resultados muestran que existe una relación positiva muy baja (0, 162) y no significativa (0, 087), en consecuencia, la relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja y no significativa. Lo que significa que los recursos, la distribución del trabajo y el tiempo, la obtención de resultados y el volumen de trabajo que gestionan las notarías no alcanza para lograr una relación más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Quispe (2018), en su tesis Metodologia BPM para mejorar la productividad en el Área de Legalización en una Notaría, quien concluye: la aplicación de la metodología BPM influye de manera positiva en la productividad del área de las legalizaciones de Instrumentos Extra protocolares en la Notaría Gómez Verástegui, tal es así que, la productividad se incrementó de un 31.60% a un 61.64%, resultando un incremento del 30.04%.

5.2. Contrastación de la hipótesis general

Con relación al objetivo general: establecer la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, los resultados muestran que existe una relación

positiva muy baja (0, 183) y no significativa (0, 062), en consecuencia, la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja y no significativa. Lo que significa de la forma como las notarías de Pucallpa gestionan el reclutamiento, la selección, la capacitación y productividad del personal, no es suficiente para alcanzar una relación más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Icochea (2019) en su investigación sobre contribución de la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa comercial en el año 2019, quien concluye: el valor de significancia es de 0.000 que es menor al valor del nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis planteada (H1), por lo tanto, se concluye que sí existe una contribución positiva de la variable gestión efectiva de recursos humanos.

5.3. Aporte científico de la investigación

El aporte científico de la investigación, radica en la entrega de nuevos resultados a la comunidad académica, investigadora y empresarial, los primeros tendrán la oportunidad de analizar y debatir los resultados con sus estudiantes, toda vez que la evaluación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarias de nuestro medio se torna novedoso. Los segundos tendrán la oportunidad de referenciar y comparar los resultados en futuras investigaciones que tengan a bien evaluar las variables de este estudio. Y en tercer orden los empresarios (notarías) tienen la oportunidad de tomar como base los resultados de la investigación,

para plantear propuestas que busquen mejorar la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en sus organizaciones.

CONCLUSIONES

- El 65% de los trabajadores de las notarías de Pucallpa, perciben que la gestión de recursos humanos se manifiesta a nivel ato. Lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores que las notarías, gestionan de manera adecuada el reclutamiento, la selección, la capacitación y la productividad del personal.
- El 52% de los usuarios de las notarías de Pucallpa, perciben que la calidad de servicio, se manifiesta a nivel medio. Lo que significa para la gran mayoría de usuarios, que los servicios que ofrecen, que la empatía que practican, la capacidad de respuesta y fiabilidad que ofrecen las notarías lo hacen a nivel medio
- La relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa baja (0,276) y significativa (0,009). Lo que significa que el proceso de contratación y convocatoria, la experiencia, el reclutamiento interno y el liderazgo que realizan las notarías de Pucallpa, es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.
- La relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa (0,241) y significativa (0,021). Lo que significa que la selección del CV, de los puestos de trabajo, de la entrevista, de la evaluación técnica y el periodo de prueba que desarrollan las notarías de Pucallpa, es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio.
- La relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 111) y no significativa (0, 177). Lo que significa que la capacitación que

realizan las notarías para fortalecer las capacidades, para obtener los logros, para mejorar las competencias, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.

- La relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 162) y no significativa (0, 087). Lo que significa que los recursos, la distribución del trabajo y el tiempo, la obtención de resultados y el volumen de trabajo que gestionan las notarías no alcanza para lograr una relación más alta y significativa con la calidad de servicio.
- La relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 183) y no significativa (0, 062). Lo que significa de la forma como las notarías de Pucallpa gestionan el reclutamiento, la selección, la capacitación y productividad del personal, no es suficiente para alcanzar una relación más alta y significativa con la calidad de servicio.

SUGERENCIAS

- Las notarías de Pucallpa, deben implementar programas de capacitación a sus trabajadores, con el propósito de fortalecer las acciones de reclutamiento, selección, capacitación y productividad laboral, y de esta manera lograr niveles más altos de gestión de recursos humanos.
- Las notarías de Pucallpa, deben realizar reuniones de sensibilización, para mejorar la entrega del servicio, fortalecer la empatía, la capacidad de respuesta y fiabilidad de sus trabajadores con el propósito de revertir el nivel medio de calidad de servicio que ofrece.
- Las notarías de Pucallpa, a través del área de recursos humanos, deben fortalecer el proceso de contratación y convocatoria, el reclutamiento interno, para consolidar la experiencia, y el liderazgo, con el propósito de lograr una relación más alta y conservar la significancia entre el reclutamiento y calidad de servicio.
- Las notarías de Pucallpa, a través del área de recursos humanos, deben fortalecer las acciones de selección del CV, de los puestos de trabajo, de la entrevista, de la evaluación técnica y el periodo de prueba. con el propósito de lograr una relación más alta y conservar la significancia entre la selección de personal y calidad de servicio.
- Las notarías de Pucallpa, deben implementar programas de capacitación para fortalecer las capacidades, para obtener los logros esperados, para mejorar las competencias, con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa entre la capacitación del personal y calidad de servicio.

- Las notarías de Pucallpa, deben mejorar la administración de sus recursos, mejorar la distribución del trabajo y el tiempo, para obtener mejores resultados y cumplir con mayores volúmenes de trabajo, con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa entre la productividad y calidad de servicio.
- Las notarías de Pucallpa, a través del área de recursos humanos, deben mejorar la gestión del reclutamiento, de la a selección, de la capacitación y la productividad del personal, con el propósito de lograr una relación más alta y significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrera , K., & Gutiérrez, R. (2021). *Teoría de la equidad*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15008/Barrera_Gutierrez_%20Calidad%20de%20servicio%20percibida%20y%20el%20precio%20como%20factores%20que%20determinan%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20en%20supermercados.pdf?sequence

Bazán, Y., & Tejedor, V. (2021). *El enfoque de sistemas en la gestión del talento humano*. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2937/2611

Benavente, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Puno 2018. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berlanga, J. (2019). *La gestión de recursos humanos y su evaluación de desempeño en la facultad de administración de la universidad de San Martín de Porres, año 2017*. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2880/BERLANGA%20VASQUEZ%20JAIME%20NICOLAS%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bone, J. (2017). *La Evaluación a los niveles de Eficiencia, Eficacia y Calidad y su Incidencia en los procesos de la notaría Pública Tercera del Cantón Jipijapa*. Obtenido de http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1026/1/UNESUM-ECU-AUDI-2017-32.pdf

Caballero, L. (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6122fd2b-e1a9-49cd-94d9-feb17a4ee3e4/content

Cajusol , S., & Ortiz, F. (2018). Capacidad de respuesta. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5942/BC-317%20CAJUSOL%20RIVADENEYRA-ORTIZ%20CUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calzada , M. (2017). Ética profesional. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/418/047_72330050T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cárdenas, C. (2021). *Expectativas y percepciones en la calidad del servicio entregado por el área de recursos humanos*. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4440/MCOMPT030_07971761_M%20%20%20C%c3%81RDENAS%20MENDIOLA%20CLAUDIA%20EMILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ccoyllar , F. (2021). *“Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68194/Ccoyllar_QFJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Chamorro, J., & Gutierrez , B. (2020). *Rotación de personal y comunicación interna de la Notaría Vela Velásquez distrito de San Borja, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67527/Chamorro_CJR-Gutierrez_CBS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chicaiza, A. (2021). *Selección de personal y la calidad del servicio en el sector salud (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador)*. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33497/1/129%20GTH.pdf

Colorado, A., & Tenorio , K. (2021). *Disposición*. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2204/TESIS.si%20-%20copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cotrina, M. (2019). *Evaluación del clima organizacional – Escala EDCO*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5980/Cotrina%20Ru%C3%ADz%20Milton%20Iv%C3%A1n.pdf?sequence=1

Cujilema, M. (2018). *Reclutamiento de personal en atricont en la ciudad de Babahoyo (Tesis de pregado, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador)*. Obtenido de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4738/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000209.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Damiani, J. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el tumi perú S.R.R. en el Año 2018*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL_DamianiArellanoJavier.pdf

Díaz, J. (2019). *La fe pública del notario y su incidencia en el tráfico inmobiliario (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan, Pimentel.Perú)*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6304/D%c3%adaz%20Amayo%20Jorge%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, P. (2018). *Modelo de calidad del servicio de Gronroos*. Obtenido de https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18555/DiazBedoya-PedroJose-2018.pdf;jsessionid=CB4B0D4BED274678D221C61D2748396B?sequence=4

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). *La encuesta*. Obtenido de https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997

Buitrago, J., & Moreno, R., & Parra, V. (2021). *Qué es una entrevista laboral*. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/9ca16d66-3b70-436f-b0f3-c63da32a26d1/content

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo.* © Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

García, B. (2018). *Capacitación*. Obtenido de https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf

García, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2021). *Correlación de Spearman*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902019000300354&script=sci_arttext

Gutiérrez, E. (2017). *Teoría Bifactorial de Herzberg*. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/8533/Influencia_Gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humano_Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20la%20Empresa.pdf?sequence=1

Gutiérrez, W. (2021). *El notario de fe pública y el fortalecimiento de la*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2413-28102021000100007&script=sci_arttext

Guzman , A., & Ramos, J. (2018). *Ambiente de trabajo*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf

Icochea, D. (2019). Contribución de la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa comercial en el año 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú). Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3129/NEG-T030_71184209_T%20%20%20ICOCHEA%20VIGIL%20DIANA%20ALEJANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Leiva, K. (2021). *Gestión de recursos humanos*. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4089/Tesis%20Karen%20Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macalopú , L. (2021). *Lagalización*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64351/Macalop%C3%BA_LLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, F. (2018). *La división del trabajo*. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/709/Martinez-Caceres-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maturrano, J. (2019). *Fiabilidad*. Obtenido de https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3701/TESIS%20FINAL%20-

%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mengolé , K. (2021). *Resistencia al cambio y actitud de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81287/Mengol%c3%a9_RKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mesa, S. (2019). *Diseño de los cargos de la notaria doce (12) de Cali*. Obtenido de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/17542/CB-0600447.%20SI.pdf?sequence=1

Navarro, P. (2019). *Diseño Metodológico*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6048/navarro_jpz.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Páez, A. (2021). *Plan de Mejoramiento Organizacional de la Notaría Segunda del Círculo de Villavicencio*. Obtenido de https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/44547/2022angypaez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Picón, M. (2020). *Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53499/Pic%c3%b3n_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Piélago, E. (2018). *Capacitación*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%c3%a9lago_FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polanco, A., & Caballero, M. (2020). *Fortalecimiento de capacidades de los actores locales para una gestión del desarrollo local desde la cultura*.

Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000100045

Prada, R., Rueda , M., & Ocampo, P. (2020). *Productividad laboral*. Obtenido de http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf

Quispe, C. (2018). Metodologia BPM para mejorar la productividad en el Área de Legalización en una Notaría (Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes, Huancayo-Perú). Obtenido de http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/957/CARMEN%20QUISPE%20ORE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robles, Z. (2019). Periodo De Prueba. Obtenido de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/12533/Robles%20D%C3%ADaz%2C%20Zaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, G. (2018). Teoría de las expectativas. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1605/Grimaldo_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rosas , E. (2018). Teoría ERC. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/823/1/TESIS%20GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20MOTIVACION%20LABORAL%20CASO%20GOREPA%202017.pdf

Sanchez, D. (2019). *Puntualidad*. Obtenido de https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2798/DANI%20OCTAVIANA%20SANCHEZ%20CIPRIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. (2018). *Teoría X Y*. Obtenido de http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1790/SASHNR08T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, M. (2021). *La cortesía y la amabilidad*. Obtenido de https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4529/MARELY%20MERCEDES%20SANCHEZ%20MELGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Segura, K. (2019). *Propuestas organizacionales para incrementar la satisfaccion del empleado y el cliente en Notarías de los distritos de Miraflores, San Isidro y San Borja, en los Años 2016 Y 2019 (Tesis de pregrado, Universidad San Martin de Porres, LIma-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5456/segura_ake.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, A. (2018). *Puestos - Definiciones*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4861/Silva%20Bruno%20Araselica%20Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torre, V. (2021). *Etapa de convocatoria y reclutamiento*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8213/Torre%20Sullca%2C%20Vanesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Troncos, I., Maldonado , O., & Ortega , D. (2020). *Teoría del constraste*. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tumpay, V. (2018). *Experiencia de trabajo – laboral*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34007/tumpay_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velasquez, C. (2021). *Proceso De contratación DE PERSONAL*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4119/1/TL_VelasquezPraviaChrist.pdf

Venegas, J. (2020). *Reclutamiento Interno*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7624/Venegas%20Quispe%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1

Vera, J. (2019). *Cumplimiento de la función notarial y la seguridad jurídica en las contrataciones dentro de notaria publica en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8013/Vera%20Mech%C3%A1n%2C%20Judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yrigoyen, L. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector ferretero caso: zona denominada "Las Malvinas" en Lima Metropolitana 2018*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5499/yrigoyen_ylma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Problema General: ¿Cómo es la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022? Problemas Específicos: e) ¿Cómo es la relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022? f) ¿Cómo es la relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022? g) ¿Cómo es la relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022? h) ¿Cómo es la relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022?	Objetivo General: Establecer la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022. Objetivos Específicos: g) Calificar la relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022. h) Indicar la relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022. i) Determinar la relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022. j) Evaluar la relación de la productividad y calidad de servicio en las	Hipótesis General: La relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa. Hipótesis Específicas: e) La relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa. f) La relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa y significativa. g) La relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, 2022, es directa y significativa. h) La relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa,	Gestión de recursos humanos	Reclutamiento de personal	Proceso de contratación
					Convocatoria
					Experiencia
					Reclutamiento interno
					Líder
				Selección de personal	C.V.
					Puesto de trabajo
					Entrevista
					Evaluación técnica
					Periodo de prueba
				Capacitación del personal	Fortalecimiento de capacidades
					Logro
					Nivel de competencia
					Capacitación
				Productividad	Recursos
					Distribución de trabajo
					Tiempo
					Resultados
					Volumen de trabajo
			Calidad de servicio.	Servicios	Trámites ante registros públicos
					Asesoría o consultas
					Legalización de documentos
					Seguridad en los servicios
					Áreas de atención
				Empatía	Atención personalizada
					Horario de atención

	notarías de Pucallpa, 2022	2022, es directa y significativa.			conveniente para el cliente
					Comprensión de las necesidades
					Trato amable
					Respeto por parte de los trabajadores
				Capacidad de Respuesta	Ética profesional
					Soluciones oportunas
					Servicio rápido
					Disposición para ayudar
					Conocimiento del tema
				Fiabilidad	Veracidad de información
					Cumplimiento de promesas
					Precaución de errores
					Puntualidad en la entrega
					Realiza un buen servicio desde la primera vez

Anexo 2 Instrumento 1: Gestión de recursos humanos

Estimado señor (a), mi nombre es Rosa Jianelly Luera Ocampo, el presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la gestión de recursos humanos en la notaría donde laboras. Información importante que me facilitará elaborar el informe final de mi tesis de maestría, denominada “gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022**.** Por lo que recurro a usted para solicitarle su apoyo respondiendo el cuestionario.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Usted ingresó a laborar gracias a un proceso de contratación					
02	La notaria contrata personal a través de un proceso de convocatoria					
03	Considera que la notaría tomó tus servicios porque tienes experiencia en la labor que desarrollas					
04	Cuando se presenta una vacante, la notaría lo cubre con el personal que labora dentro de ella					
05	Te consideras un líder en la labor que desarrollas					
06	Consideras que los datos descritos en tu currículum vitae (CV) fueron importantes para ingresar a trabajar					
07	La notaría hace uso de la selección para contratar al personal adecuado					
08	La notaría hizo uso de la entrevista para tomar tus servicios					
09	La notaría realizó una evaluación técnica de tu perfil para tomar tus servicios					
10	La notaría realiza periodo de prueba para continuar con el servicio del trabajador					
11	La notaria realiza talleres de capacitación para fortalecer tus conocimientos					
12	La notaría gestiona cursos de capacitación con el propósito de lograr sus objetivos					
13	Los cursos de capacitación que gestiona la notaría mejoran el nivel de competencias de sus trabajadores					
14	Consideras que la notaría debe priorizar las acciones de capacitación para mantener actualizado a su personal					
15	La notaría cuenta con un plan para capacitar al personal					
16	Consideras que la notaría cuenta con todos los recursos disponibles para cumplir con sus actividades					
17	Consideras que el trabajo en la notaria está distribuido de manera equitativa					
18	El trabajo asignado en el día lo cumples en el tiempo programado					
19	Te esfuerzas un poco más para cumplir los resultados esperados por la notaría					
20	Consideras que el volumen de trabajo que administra la notaría guarda relación con el trabajo que te asignan					

Anexo 3 Instrumento 2: calidad de servicio

Estimado señor (a), mi nombre es Rosa Jianelly Luera Ocampo, el presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la calidad de servicio que brinda la notaría. Información importante que me facilitará elaborar el informe final de mi tesis de maestría, denominada “gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022**.** Por lo que recurro a usted para solicitarle su apoyo respondiendo el cuestionario. La información es estrictamente confidencial y anónima, gracias por su apoyo.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La notaría te apoya para realizar trámites en registros públicos, si acaso lo requieres					
02	La notaría de asesora en todas las consultas que realizas					
03	La notaría te exige los documentos originales para proceder con la legalización					
04	La notaría te brinda seguridad para realizar tus trámites					
05	Las áreas de atención de la notaría son las adecuadas					
06	La notaría brinda atención personalizada					
07	El horario de atención de la notaría es conveniente para ti					
08	El personal que te atiende comprende tus necesidades					
09	El personal de la notaría te brinda un trato amable					
10	Consideras que el personal de la notaría es respetuoso					
11	Consideras que el personal de la notaría práctica la ética en el desempeño de sus funciones					
12	El personal de la notaría te brinda el servicio oportunamente					
13	El personal de la notaría te brinda el servicio rápido					
14	El personal de la notaría está dispuesto a ayudarte					
15	El personal de la notaría cuenta con los conocimientos para desarrollar su trabajo					
16	La notaría brinda información veraz					
17	La notaría cumple sus promesas					
18	La notaría mantiene un alto estándar de prevención de errores					
19	La notaría es puntual en la entrega de sus servicios					
20	La notaría brinda el servicio bien desde la primera vez					

Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: gestión de recursos humanos

Tesis de maestría "gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES, MANUEL

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Jianelly Luera Ocampo

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 6 de octubre de 2022



Firma del experto

Anexo 5: Validación del instrumento 1-Experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: gestión de recursos humanos

Tesis de maestría "gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Leydi Pérez Guimaraez

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Docente

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Dra. en Administración de la Educación

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Jianelly Luera Ocampo

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	x		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	x		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	x		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	x		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	x		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	x		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	x		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		x	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80

Pucallpa, 6 de octubre de 2022

Firma del experto

Anexo 6: Validación del instrumento 1-Experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: gestión de recursos humanos

Tesis de maestría "gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Ortiz Meza Walter

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Docente

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctor

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Jianelly Luera Ocampo

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					85
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					85
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 85

Pucallpa, 10 de octubre de 2022

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: ORTIZ MEZA Walter FIR 00004820 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/10/2022 18:34:16-0500

Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado
Validación del instrumento 2: calidad de servicio

Tesis de maestría "gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES, MANUEL.
1.2 Institución donde labora: …UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
1.3 Cargo que desempeña: … DOCENTE
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR.
II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Jianelly Luera Ocampo
III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 6 de octubre de 2022



Firma del experto

Anexo 8: Validación del instrumento 2-Experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado
Validación del instrumento 2: calidad de servicio
Tesis de maestría "gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa,2022"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Leydi Pérez Guimaraez
1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Dra. En Administración de la Educación
II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Jianelly Luera Ocampo
III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	x		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	x		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	x		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	x		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	x		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	x		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	x		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		x	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				x	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				x	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80

Pucallpa, 6 de octubre de 2022



Anexo 9: Validación del instrumento 2-Experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado
Validación del instrumento 2: calidad de servicio

Tesis de maestría "gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa,2022"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Ortiz Meza Walter
1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctor
II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Jianelly Luera Ocampo
III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					85
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					85
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 85

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: ORTIZ MEZA Walter FIR 00004820 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/10/2022 18:35:42-0500

Pucallpa, 10 de octubre de 2022

Firma del experto