UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018

TESIS

PRESENTADO POR:

VICTORIA SHIRLEY CCALAHUILLE CENTELLAS

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado Dictaminador, según Resolución N° 467-2021-UNAM.....
Conformado por:

PRESIDENTE : Lic. Adm. Mario Aurelio Coyla Zela.....

PRIMER MIEMBRO : Dra. FLORENCIA BEATRIZ HERRERA CÓRDOVA.....

SEGUNDO MIEMBRO : Mg. JESÚS EFRAÍN MACEDO GONZÁLES.....

Ha calificado la Tesis (X) Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) Otro ..... Titulada: "GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018".....

Sustentante : Br. VICTORIA SHIRLEY CCALAHUILLE CENTELLAS.....

Asesor : Mg. EDUAR MARCELO CÓRDOVA ALVARADO.....

Co Asesor : .....

Terminada la Sustentación y Defensa de manera ( ) Presencial (X) Virtual, se Dictamina Como: APROBADO por mayoria con el Calificativo de: DOCE obteniendo la NOTA de: ..... (12)

Quedando Expedito para que se le Confiera el TÍTULO PROFESIONAL de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

En Fe Queda Asentada La Presente Acta.

Moquegua, 07 de Junio del Año 2021

.....
Presidente del Jurado

.....
Primer Miembro

.....
Segundo Miembro

.....
Tesista

DEDICATORIA

A mis queridos padres: Rogelio y Julia, quienes en todo momento me han brindado su apoyo incondicional desde el primer día en que inicié mis estudios y me han enseñado que no hay nada más valioso que la familia, perseverancia y la confianza en uno mismo.

AGRADECIMIENTOS

A la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua y al personal administrativo por las facilidades para la obtención de la información y toma de muestra en el desarrollo de mi investigación.

A mi asesor, Dr. Eduar M. Córdova Alvarado, por su apoyo constante, incondicional y paciencia en la elaboración de mi tesis.

A mis amigos José, Rocío y Coqui quienes me han alentado constantemente a lograr este objetivo y no me han permitido desfallecer y que gracias a sus enseñanzas y aportes he logrado culminar este objetivo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge de la necesidad de conocer que factores influyen en las variables de la gestión del recurso humano y calidad de servicio, así mismo se busca demostrar el grado de asociación entre la gestión del recurso humano y calidad de servicio, en ese sentido uno de los objetivos de la presente investigación fue determinar el nivel de relación existente entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018. La población, así como la muestra, estuvo conformada por 50 trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua.

En cuanto a la metodología, la investigación comprende el nivel básico, de tipo correlacional con un diseño no experimental, transeccional, utilizando como instrumento un cuestionario. Para el análisis de datos se utilizó el software SPSS v. 25, Obteniendo como resultado principal, la hipótesis general: “Existe relación directa entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura”. Se comprobó en 0.770 el grado de correlación; la conclusión más relevante fue la relación significativa entre las variables de estudio, pues se ha evidenciado que la gestión del recurso humano en la gerencia regional de agricultura Moquegua, si tiene relación con la calidad de servicio que se brinda porque esta última se encuentra supeditada a las actividades que realiza el personal, así como de la capacitación con la que cuenta para cumplir eficazmente sus funciones.

En cuanto a los resultados, esta investigación ha permitido conocer el grado de relación existente entre las variables gestión del recurso humano y calidad de servicio; asimismo desarrollar habilidades como investigadora y conocer los factores que influyen en la Gestión Administrativa y algunos aportes que se han considerado importantes.

Palabras clave: Gestión de recurso humano; calidad de servicio; trabajadores administrativos.

ABSTRACT

This research work arises from the need to know what factors influence the variables of human resource management and quality of service, likewise it seeks to demonstrate the degree of association between human resource management and quality of service, in that In this sense, one of the objectives of this research was to determine the level of relationship between the management of human resources and the quality of the service of the administrative workers of the Regional Management of Agriculture of Moquegua, in the period 2018. The population, as well as the sample consisted of 50 administrative workers from the Moquegua Regional Management of Agriculture.

Regarding the methodology, the research comprises the basic level, of a correlational type with a non-experimental, transectional design, and as an instrument a questionnaire such as. Data analysis was performed using SPSS v. 25, representing the results by tables and figures with their respective description and analysis.

Regarding the results, this research has allowed to know the degree of relationship between the variables management of human resources and quality of service; also develop skills as a researcher and know the factors that influence Administrative Management and some contributions that have been considered important.

Keywords: Human resource management; quality of service; administrative workers.

CONTENIDO

PAGINA DEL JURADO ..... **ii**

DEDICATORIA ..... **iii**

AGRADECIMIENTOS ..... **iv**

RESUMEN **5**

ABSTRACT **7**

ÍNDICE DE FIGURAS **11**

ÍNDICE DE TABLAS **14**

I. INTRODUCCIÓN **17**

1.1. Descripción y formulación del problema 18

1.1.1. Formulación del problema 19

1.2. Antecedentes 20

1.2.1. A nivel internacional 20

1.2.2. A nivel nacional 21

1.2.3. A nivel local 22

1.3. Objetivos 23

1.3.1. Objetivo general 23

1.3.2. Objetivos Específicos 24

1.4. Justificación e importancia 24

1.4.1. Justificación metodológica 26

1.4.2. Justificación teórica 26

1.4.3. Justificación práctica 26

1.5. Hipótesis de Investigación 27

1.5.1 Hipótesis General 27

1.5.2. Hipótesis Específicas 27

II. MARCO TEÓRICO 28

2.1. Bases Teóricas 28

2.1.1. Teoría científica 28

2.1.2. Teoría clásica 29

2.1.3. Teoría neoclásica 30

2.1.4. Teoría sobre Motivación y Comportamiento 30

2.1.5. Teorías X e Y de Mcgregor 31

2.1.6. Gestión 32

2.1.7. Recurso Humano 32

2.1.8. Gestión del Recurso Humano 33

2.1.9. Comunicación 33

2.1.10. Desarrollo de Personal 34

2.1.11. La calidad 36

2.1.12. El servicio 36

2.1.13. Calidad de servicio 36

2.2. Definición de términos 42

III. MÉTODO 44

3.1. Tipo y nivel de investigación 44

3.1.1. Tipo de investigación 44

3.1.2. Nivel de investigación 44

3.2. Ámbito temporal y espacial 44

3.2.1. Ámbito temporal 44

3.2.2. Ámbito espacial 45

3.3. Población y muestra 45

3.3.1. Población 45

3.3.2. Muestra 45
3.4. Instrumentos 46
3.5. Procedimientos 46
3.6. Análisis de datos 46
IV. RESULTADOS 47
4.1. Descripción del trabajo de campo. 47
4.1.1. Análisis de confiabilidad 47
4.2. Resultados 48
4.2.1. Variable independiente 48
4.3. Comprobación de hipótesis 76
4.3.1. Comprobación de la hipótesis general 76
4.3.2. Comprobación de la hipótesis específica 1 77
4.3.3. Comprobación de la hipótesis específica 2 78
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 79
CONCLUSIONES 84
RECOMENDACIONES 85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 86
ANEXOS 90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow..... 31

Figura 2. Proceso de la comunicación..... 34

Figura 3. Nivel de Productividad y alta moral..... 35

Figura 4. ¿Su jefe inmediato le comunica por escrito las funciones que va a desempeñar? 48

Figura 5. ¿Cuándo desea algún tipo de información lo solicita de manera formal?..... 49

Figura 6. ¿Las reuniones a las que usted asiste son convocadas mediante algún documento?..... 50

Figura 7. ¿Cree usted que realizar una comunicación mediante correo electrónico, o algún otro medio digital es más efectiva?..... 51

Figura 8. ¿Considera usted que su opinión (en las reuniones) es considerada en la toma de decisiones para programar las actividades trimestrales y/o anuales? 52

Figura 9. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted capacitaciones por parte de la institución en la cual labora para la mejora del desempeño de las funciones que realiza? 53

Figura 10. ¿Los cursos de capacitación que recibe, son afines a las actividades que usted realiza?..... 54

Figura 11. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted alguna capacitación por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza? 55

Figura 12. ¿Durante los últimos dos años ha recibido usted algún tipo de estímulo por parte de su institución por el logro de objetivos?..... 56

Figura 13. ¿Con qué frecuencia es usted felicitado por los logros obtenidos? 57

Figura 14. ¿Considera usted que el área donde trabaja cuenta con un buen clima laboral? 58

Figura 15. ¿Con qué frecuencia la institución realiza acciones de inducción para el personal nuevo que entra a laborar? 59

Figura 16. ¿Tiene usted dificultades para el cumplimiento de sus funciones? 60

Figura 17. ¿Con qué frecuencia ha faltado usted a su trabajo? 61

Figura 18. ¿Con qué frecuencia llega usted temprano a su trabajo? 62

Figura 19. ¿Considera usted que es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral? 63

Figura 20. ¿Cumple usted los plazos establecidos en el TUPA para la entrega de información solicitada? 64

Figura 21. ¿Cuándo le solicitan información, brinda la respuesta con facilidad? 65

Figura 22. ¿Le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información? 66

Figura 23. ¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas tecnológicas como: página web, correo electrónico, sistemas informáticos, etc.? 67

Figura 24. ¿Con qué frecuencia realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución? 68

Figura 25. ¿Con qué frecuencia adquieren nuevos equipos, software y máquinas en la institución donde usted trabaja? 69

Figura 26. ¿Con qué frecuencia usted ha participado en una jornada de limpieza y ordenamiento de sus oficinas? 70

Figura 27. ¿Con qué frecuencia la institución donde usted trabaja ha organizado jornadas de limpieza? 71

Figura 28. ¿Considera usted que el espacio en el cual trabaja es limitado?..... 72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad 47

Tabla 2. ¿Su jefe inmediato le comunica por escrito las funciones que va a desempeñar? 48

Tabla 3. ¿Cuándo desea algún tipo de información lo solicita de manera formal? 49

Tabla 4. ¿Las reuniones a las que usted asiste son convocadas mediante algún documento? 50

Tabla 5. ¿Cree usted que realizar una comunicación mediante correo electrónico, o algún otro medio digital es más efectiva? 51

Tabla 6. ¿Considera usted que su opinión (en las reuniones) es considerada en la toma de decisiones para programar las actividades trimestrales y/o anuales? 52

Tabla 7. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted capacitaciones por parte de la institución en la cual labora para la mejora del desempeño de las funciones que realiza? 53

Tabla 8. ¿Los cursos de capacitación que recibe, son afines a las actividades que usted realiza? 54

Tabla 9. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted alguna capacitación por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza? 55

Tabla 10. ¿Durante los últimos dos años ha recibido usted algún tipo de estímulo por parte de su institución por el logro de objetivos? 56

Tabla 11. ¿Con qué frecuencia es usted felicitado por los logros obtenidos? 57

Tabla 12. ¿Considera usted que el área donde trabaja cuenta con un buen clima laboral? 58

Tabla 13. ¿Con qué frecuencia la institución realiza acciones de inducción para el personal nuevo que entra a laborar? 59

Tabla 14. ¿Tiene usted dificultades para el cumplimiento de sus funciones? 60

Tabla 15. ¿Con qué frecuencia ha faltado usted a su trabajo? 61

Tabla 16. ¿Con qué frecuencia llega usted temprano a su trabajo? 62

Tabla 17. ¿Considera usted que es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral? 63

Tabla 18. ¿Cumple usted los plazos establecidos en el TUPA para la entrega de información solicitada? 64

Tabla 19. ¿Cuándo le solicitan información, brinda la respuesta con facilidad? 65

Tabla 20. ¿Le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información? 66

Tabla 21. ¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas tecnológicas como: página web, correo electrónico, sistemas informáticos, etc.? 67

Tabla 22. ¿Con qué frecuencia realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución? 68

Tabla 23. ¿Con qué frecuencia adquieren nuevos equipos, software y máquinas en la institución donde usted trabaja? 69

Tabla 24. ¿Con qué frecuencia usted ha participado en una jornada de limpieza y ordenamiento de sus oficinas? 70

Tabla 25. ¿Con qué frecuencia la institución donde usted trabaja ha organizado jornadas de limpieza? 71

Tabla 26. ¿Considera usted que el espacio en el cual trabaja es limitado? 72

Tabla 27. Nivel de la variable de gestión de recursos humanos 73
Tabla 28. Nivel de la dimensión de comunicación 73
Tabla 29. Nivel de la dimensión desarrollo de personal..... 74
Tabla 30. Nivel de la variable calidad de servicio 74
Tabla 31. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta 75
Tabla 32. Nivel de la dimensión tangibilidad 75
Tabla 33. Correlaciones gestión del recurso humano – calidad de servicio..... 76
Tabla 34. Correlaciones calidad de servicio – comunicación..... 77
Tabla 35. Correlaciones calidad de servicio – desarrollo de personal 78

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se ha analizado y evaluado el nivel de relación entre las variables de estudio, como son: gestión del recurso humano y calidad de servicio. La gestión del recurso humano son todas y cada una de las acciones que realizan las personas dentro de una organización, dependiendo de las funciones que realicen tendrán un impacto positivo y con buenos resultados o negativos que conllevaran al declive de la organización, se debe tener presente que el recurso humano es uno de los factores más importantes en una institución, es indispensable que éste se sienta cómodo, motivado, además de existir una comunicación constante entre los directivos y demás personal. De igual forma la calidad de servicio denota la participación del personal quienes atienden el pedido de solicitudes en relación a algún servicio que se preste, el mismo que debe ser atendido con la prontitud y urgencia necesaria.

En ese sentido en la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, se ha apreciado que, el personal se encuentra realizando sus actividades en ambientes en los cuales no hay mucha ventilación, poca capacitación, además de una limitada motivación, por ello surge la necesidad de evaluar la relación existente entre la gestión del recurso humano y la calidad de servicio.

Es importante recalcar que la gestión del recurso humano según lo enunciado por Cuesta Santos (2005) es uno de los factores fundamentales que permiten el desarrollo y cumplimiento de metas institucionales, por ello la importancia de lograr que éste se sienta cómodo en su ambiente de trabajo además de contar con las condiciones necesarias para realizarlo.

Para realizar la entrega óptima de un servicio, es necesaria la participación y colaboración de diferentes oficinas y personal, según lo planteado por Ishikawa (1994). En consecuencia, si se logra la

participación oportuna tanto de la alta dirección como del personal de planta el resultado será el esperado, además de permitir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.1. Descripción y formulación del problema

La Gestión del Recurso Humano es parte importante en el desarrollo de las actividades en las instituciones públicas, pues contribuye a lograr el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, siempre y cuando se dirijan los procesos y programas en forma adecuada para encaminar y dar a conocer la ruta que se debe de seguir. Lastimosamente al personal no se le brinda la debida y oportuna capacitación en las áreas de su competencia, si no muy por el contrario se los hace de lado específicamente a la mayoría de nombrados. Tal es el caso del Gobierno Regional de Moquegua, que durante mucho tiempo se ha podido percibir que en cada cambio de gestión sucede que relegan al personal que cuenta con estabilidad laboral.

La Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua es la encargada de promover el desarrollo competitivo del agro regional, para ello se formulan y ejecutan una serie de actividades en donde uno de los actores más importantes es el personal que ahí labora, quienes a la fecha vienen desempeñando funciones en ambientes reducidos, con muy poca ventilación, con cierta tendencia a la humedad en temporadas de lluvia, carecen en algunos casos del material logístico adecuado para el normal desarrollo de sus actividades, no conocen el rumbo que deben de seguir, sintiéndose muchas veces desorientados, al no tener un guía que los direccione se puede percibir que la gestión del recurso humano es un tanto deficiente, pues no se logra cumplir la totalidad de objetivos, direccionar ni hacer que se identifiquen con la institución, además de presentar algunas deficiencias en el cumplimiento de sus funciones, lo que conlleva a que el personal muestre una baja

calidad de servicio, ya que tampoco cuentan con la capacidad para dar pronta respuesta a determinado documento o la recepción de documentos externos que muchas veces se realizan sólo de forma manual y no en forma virtual, pues les resulta difícil en algunos casos familiarizarse con nuevos sistemas informáticos.

El logro de las metas y objetivos institucionales se encuentra supeditado a la gestión del recurso humano que haya en esta institución; es por ello, que, surge la inquietud por estudiar e investigar el problema que en seguida se plantea bajo interrogación.

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018.

1.1.1. Formulación del problema

Interrogante principal

¿En qué medida se relacionan la gestión del recurso humano y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018?

Interrogantes secundarias

- PE 01.- ¿En qué medida se relacionan la comunicación de la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018?
- PE 02.- ¿En qué medida se relacionan el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano y la tangibilidad de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018?

1.2. Antecedentes

1.2.1. A nivel internacional

Latorre (2012) autora de la tesis denominada: "*La Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*" (España), cuyo problema principal fue: ¿Cómo la gestión de recursos humanos modifica la satisfacción laboral y por tanto el desempeño en los trabajadores, su objetivo fue analizar cómo influyen la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en los niveles individual y organizacional mediante las percepciones, expectativas y la satisfacción laboral de los trabajadores, llegando a la conclusión de que las prácticas de recursos humanos orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados, favoreciendo así la percepción que tienen y de que la organización cuida de su bienestar.

Ghiglione (2015) presentó la tesis titulada: "*Gestión de Recursos Humanos del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa - Argentina). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño"*, teniendo como problema central el poco apoyo para evaluar la medición del desempeño y la correcta gestión de recursos humanos en las organizaciones de la administración pública, cuyo objetivo fue generar conciencia sobre la necesidad de realizar evaluaciones periódicas de desempeño del personal de planta, para la mejora de la gestión integral y en especial de la gestión recurso humano, concluyendo en que los responsables de la dirección de recursos humanos de la cámara de diputados de la provincia de La Pampa, conocen la necesidad de realizar evaluaciones de desempeño, pero no cuentan con las herramientas necesarios para realizar dicha evaluación.

1.2.2. A nivel nacional

Calero (2015) presentó la tesis titulada: "*Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015"*, teniendo como problema determinar la medida de incidencia entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral, siendo el objetivo de la investigación demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral, llegando a la conclusión de que la gestión administrativa y la calidad del servicio se complementan de manera que si la gestión administrativa, es llevada adecuadamente y si contamos con personal adecuado, la calidad del servicio, será mejor y ello conllevará a que tengamos una buena imagen como institución.

Ríos (2014) presentó la tesis cuyo título fue: *"Gestión de Recursos Humanos, para mejorar la Calidad de Servicio en una empresa Hotelera – ciudad de Huamachuco 2014" (ubicado en la región de La Libertad),* teniendo como problema central*:* ¿De qué manera la gestión de recursos humanos, mejora la calidad de servicio en una empresa hotelera – ciudad de Huamachuco 2014?, siendo su objetivo: Determinar de qué manera un modelo de gestión de recursos humanos mejora la calidad de servicio en una empresa hotelera – ciudad de Huamachuco 2014, llegando luego del estudio a la conclusión de que un modelo de gestión de recursos humanos permite mejorar la calidad de servicios significativamente, ya que proporciona a la alta dirección una guía el mismo que permitirá desarrollar estrategias para cada una de las áreas de la entidad y mejorar la calidad de servicio.

Arias (2017) presentó la tesis titulada: "*Importancia de la gestión de los recursos humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcuma Dorada" (ubicado en Huancavelica),* siendo su problema central el siguiente: ¿Cómo

influye la gestión de recursos humanos actualmente, en la competitividad de la pequeña minera?, cuyo objetivo fue: Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos actualmente, en la competitividad de la empresa, que se ve reflejada en la productividad de la pequeña minera, , llegando a la conclusión de que la gestión de recursos humanos en la presa SMRL Lúcuma Dorada es deficiente y al ser las personas quienes pueden cambiar ello, se tiene que implementar procedimientos para la selección de personal, para que la influencia que genere sea la esperada.

1.2.3. A nivel local

Flores (2018) presentó la tesis titulada: *"La gestión de recursos humanos por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del proyecto Quellaveco consorcio Cosapi mas Errázuriz, Moquegua, 2017".* El cual tuvo como problema principal ¿Cómo la gestión de recursos humanos por competencias influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Proyecto Quellaveco Consorcio Cosapi Mas Errázuriz, Moquegua, 2017?, siendo su objetivo: Establecer cómo la gestión de recursos humanos por competencias influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Proyecto Quellaveco Consorcio Cosapi Mas Errázuriz, Moquegua 2017, concluyendo que la gestión de recursos humanos por competencias influye de manera significativa en el Desempeño Laboral, así como en el cumplimiento de metas y objetivos.

Roy (2019) presentó la tesis denominada: *"Evaluación de la satisfacción de los clientes y socios en relación con la calidad del servicio que proporciona el Country Club La Villa de Moquegua en el año 2017".* Siendo el problema principal determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes y socios del Contry Club La Villa y, como objetivo central establecer

la relación que pueda existir entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los clientes y socios, llegando a la conclusión de que si existe relación entre las variables mencionadas, pues ha logrado demostrar que cuanto mayor y mejor es la calidad del servicio que se brinda es también mayor el nivel de satisfacción de los clientes y socios.

Dadas las investigaciones ya mencionadas podemos apreciar que tanto a nivel local, nacional e internacional, se han realizado diversas investigaciones con similares características (pero aplicadas en el sector privado) sobre la gestión de recursos humanos y su importancia e influencia en relación a diversos factores, concluyendo que es pieza clave para la mejora del compromiso y en consecuencia de la productividad de la institución, y así mismo sobre la calidad de servicio, la presente investigación aborda el punto de la calidad de servicio desde el enfoque del personal administativo relacionándolo con la gestión del recurso humano, en consecuencia, se busca determinar el nivel de relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos, cabe mencionar que se va a contribuir significativamente pues los resultados obtenidos serán de gran apoyo a la Gerencia Regional de Agricultura ya que le permitirá adoptar medidas para mejorar y/o fortalecer sus estrategias a un corto, mediano y largo plazo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación existente entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- OE 01.- Determinar si la comunicación de la gestión del recurso humano se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018
- OE 02- Determinar si el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano se relaciona con la tangibilidad de la calidad del servicio que brindan los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.

1.4. Justificación e importancia

La Gerencia Regional de Agricultura es una institución conformada por varias personas, que en un trabajo en conjunto deben cumplir metas y objetivos institucionales.

El motivo principal por el cual se decidió realizar esta investigación que aborda tanto los temas de: Gestión del Recurso Humano y Calidad del Servicio se debe a que ambos conllevaran al desarrollo y mejora del sector agrícola en la región Moquegua, pues si se preocuparan por fortalecer y mejorarlos, obtendrían mejores resultados, ya que mejorando el servicio y asistencia que se le brinda al agricultor moqueguano; se contribuye a la mejora de su producción agrícola, en consecuencia, el desarrollo competitivo y sostenible.

Dado que no hay una buena gestión del Recurso Humano, en su mayoría trabajan limitándose a cumplir solo las funciones que se le encomiendan, no interactuando con sus compañeros y jefes, así mismo cabe mencionar que debido a esa falencia la calidad de servicio que presta va en descenso, pues tampoco cuentan con una infraestructura y ambientes cómodos, ya que hay áreas de trabajo reducidos, expuestos al calor incesante propio de nuestra región (un claro ejemplo es el archivo central de la gerencia, en

donde se resguardan documentos de suma importancia y legajos administrativos, entre otros documentos, pues se encuentra ubicado en un módulo provisional, que en temporada de lluvias tiende a humedecerse y dañar los archivos, además de ser un lugar en el cual se concentra mucha calor y casi imposible trabajar).

Por ende al no contar con las condiciones de trabajo apropiadas (pues tampoco hay capacitaciones en forma frecuente en temas de la competencia del personal que ahí labora) , ni mucho menos se cuenta con la presencia del Gerente en los pocos talleres que se realizan), los orilla a prestar un servicio deficiente pues carecen en algunos casos de material logístico para la impresión de planos de terrenos agrícolas, entre otros, además de que están regularmente de mal humor, no tienen la disponibilidad de orientar al agricultor para que realice sus trámites, todas esas falencias se manifiestan en la demora en la búsqueda de información debido a que no cuentan con el conocimiento necesario ni el espacio suficiente.

Al profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social esta investigación le permitirá identificar, adoptar medidas y estrategias para fortalecer y/o mejorar la Gestión del Recurso Humano, y Calidad del Servicio respecto a los factores que influyen en la prestación del mismo, ya que un factor importante para promover el fortalecimiento de las instituciones es el factor humano, un aliado estratégico que es y será siempre el personal nombrado de la institución que se dirija, dependiendo de la confianza que se le otorgue actuará como amigo (si se lo toma en cuenta y valora) enemigo (si se lo relega o arrincona). Toda vez que ellos conocen a detalle lar realidad institucional por llevar mayor tiempo trabajando ahí, y pueden contribuir a identificar los cuellos de botella en la Institución. Por ello se busca mediante esta investigación

determinar en qué medida se relacionan las variables: Gestión del Recurso Humano y Calidad del Servicio, y si hay algún nivel de influencia entre ambos.

1.4.1. Justificación metodológica

El tipo de investigación es cuantitativa, de alcance descriptivo, el cual nos permitirá medir la asociación o interdependencia entre las variables de estudio; finalmente dicho estudio servirá para poder analizar la relación entre las variables, pues podremos descubrir si hay un nivel de relación entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio y si este es alto o bajo, así mismo servirá de referencia para futuras investigaciones relacionadas al tema.

1.4.2. Justificación teórica

La presente investigación se realiza con el propósito de aportar mediante la aplicación y teoría de conocimientos en materia de gestión del recurso humano, y calidad de servicio; ya que según lo enunciado por Chiavenato (2007) la mejor solución ante un problema son las personas, dotadas de distintas capacidades las cuales permitirán el cumplimiento de objetivos, Kaplan y Norton (2000) consideran que las personas en grupos tienen una tendencia a cumplir eficientemente objetivos estratégicos. Ishikawa (1994) expresa que el control total de calidad se caracteriza por la participación de los más altos directivos hasta los empleados de menor jerarquía, entendiéndose así que para lograr las metas trazadas se requiere del trabajo en conjunto de todo el personal administrativo involucrado.

1.4.3. Justificación práctica

Los resultados de la presente investigación permitirán a la Gerencia Regional de Agricultura conocer la realidad de la calidad del servicio que presta, así como conocer si el personal que viene laborando en la institución se encuentra conforme con las

actividades que realiza y si cuentan con la capacitación y medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, los resultados obtenidos producto de esta investigación contribuirán a mejorar la calidad del servicio que brinda en función a la gestión del recurso humano, y adoptar las medidas necesarias para su mejora y progreso.

1.5. Hipótesis de Investigación

1.5.1 Hipótesis General

Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- HE 01.- Existe relación entre la comunicación de la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.
- HE 02.- Existe relación entre el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano y la tangibilidad de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. Teoría científica

Taylor (1903) quien mediante esta teoría nos presenta una perspectiva respecto a la importancia en el cumplimiento de las tareas y el enfoque organizacional buscando la eficiencia de la misma, dejando de lado los métodos empíricos y aplicando métodos científicos de investigación y experimentación para controlar las operaciones de producción, basándose en tiempos y movimientos “Departamentalización”.

El fin de la teoría científica es la eficiencia empresarial para obtener un aumento de la producción.

Taylor plantea cuatro principios fundamentales:

- Planeación. - Cambiar la improvisación por la ciencia mediante la planeación del método, obteniendo así una estandarización de alguna operación.
- Preparación. - Señala que no solo se debe capacitar a la fuerza laboral sino a las maquinarias y equipos de producción, así como la distribución física y la utilización racional de las herramientas y los materiales.
- Control. - Supervisar el trabajo realizado para el cumplimento de normas y el plan establecido.
- Ejecución. - Distribuir las funciones de acuerdo a las responsabilidades para que el trabajo sea óptimo.

Debido a la gran competitividad existente, el personal se capacita con mayor frecuencia, siendo esto reconocido por la entidad, otorgándoles bonos extra, mejores salarios; pues el buscar la eficiencia organizacional da lugar a la departamentalización, conllevando ello a que cada trabajador

busque especializarse y superarse constantemente, conforme al trabajo que realiza, ya sea de directivo, asesoría, apoyo, o personal de limpieza.

La teoría de Taylor nos plantea principios, para una mejora en el aumento de la producción, las actividades a realizar deben planearse con anticipación para lograr así una estandarización en las operaciones, además de que las funciones deben de distribuirse conforme a las responsabilidades que tiene cada uno de los trabajadores, lo que permitirá un uso razonado de los recursos y materiales, además de que en el trayecto debe siempre estar supervisado.

Ahora bien en las instituciones públicas apreciamos que cuentan con distintas oficinas y/o áreas y que cada una se encarga de cumplir un trabajo en específico; desde la señora que cumple las funciones de limpieza para que el personal labore en un ambiente limpio y agradable, las secretarias quienes registran y emiten los documentos, el personal de apoyo que realiza trabajos tanto en planta como en campo, hasta el jefe de oficina o gerente quien supervisa todas esas funciones, las mismas que se han distribuido conforme a la capacitación que tiene cada uno.

2.1.2. Teoría clásica

Fayol (1971) en su libro titulado: “Administración Industrial y General” da a conocer su teoría, la cual tiene una perspectiva estructuralista y un enfoque organizacional que se centra exclusivamente en la organización formal; tiene una aproximación normativa y prescriptiva. Plantea que la especialización de una organización debe ser en las áreas y no en las personas. Concibe al hombre como un homo económicus que percibe una remuneración por sus laborales y busca la máxima eficiencia.

La especialización de las personas es tan importante como adquirir una especialización en las áreas, ya que de esa forma se estaría fortaleciendo el trabajo del personal en las entidades tanto públicas como privadas, logrando así un desarrollo óptimo y el cumplimiento de metas y objetivos. Por lo expuesto podemos conluir que esta teoría se encuentra un poco desfasada ya que solo plantea la especialización en las áreas.

2.1.3. Teoría neoclásica

Drucker (1954) para él la organización es un sistema social con objetivos, incorpora la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales.

Koontz & Weihrich (2013) indican que la administración es el fundamento esencial en la organización, recayendo la responsabilidad en el administrador, de hacer que las personas den su mejor esfuerzo y aporten en el cumplimiento de objetivos grupales. No hace distinción alguna entre gerentes, directores, o supervisores, pues considera que la administración es distinta es cada pais y entidad, es una actividad esencial en todos los niveles jerarquicos de una entidad, siendo el objetivo primordial el de generar valor agregado; mediante la confianza y este a su vez unicamente se logrará mediante la comunicación orientadas a un cambio.

2.1.4. Teoría sobre Motivación y Comportamiento

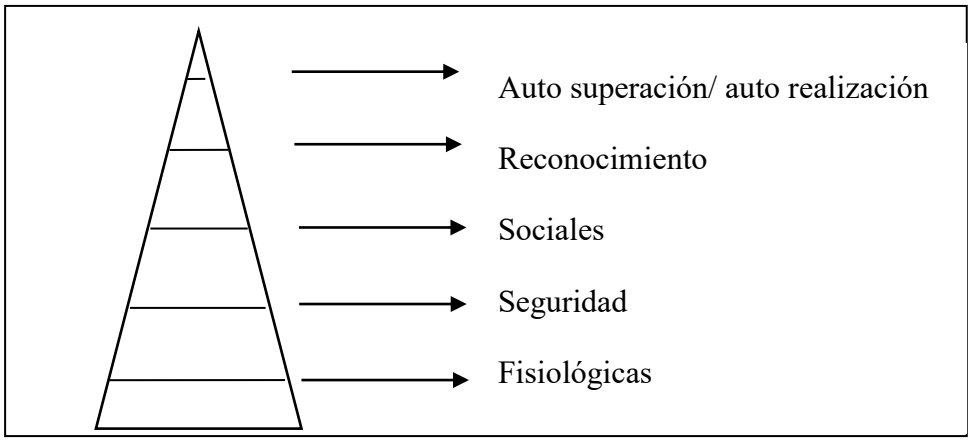
Huber (2010) nos presenta la jerarquía de las necesidades planteada por Maslow quien enuncia, que el comportamiento de las personas se encuentra relacionado con la conducta que adoptan para satisfacer sus necesidades, es decir que en la medida de su

conveniencia cambiarán de actitud ante algo que deseen conseguir; además de que establece un modelo de prioridades en el cual a medida que se satisfacen las necesidades básicas las personas vamos desarrollando nuevas necesidades y más deseos; nos presenta esas necesidades plasmadas en un triángulo, en el cual a medida que vamos satisfaciendo las necesidades más básicas iremos ascendiendo de nivel.

Maslow A. (1950), el representante de esta teoría es el estadounidense Abraham Maslow, quien nos presenta una pirámide de necesidades en el cual las personas van satisfaciendo a medida que logran sus objetivos.

Figura 1.

Pirámide de necesidades de Maslow



Nota. Elaboración propia, sobre la base de Motivación y Personalidad Maslow 1991, Diaz de Santos.

2.1.5. Teorías X e Y de Mcgregor

Huber (2010) enunció que las acciones de gestión son generadas por los dirigentes de las organizaciones, es decir que la forma en como vean estos a la organización determinará qué tipo de acciones adoptarán con el personal a su cargo, para corregir y mejorar. Mcgregor propuso dos tipos de personalidades que encontramos en toda organización: Las personas de actitudes tipo

X, quienes son huyen al trabajo, no desean adquirir responsabilidad y necesitan estar controlados constantemente; las personas de tipo Y, aquellas que se auto motivan, prefieren autonomía, y que en las condiciones correctas trabajan normalmente.

2.1.6. Gestión

El concepto gestión, indica que las actuaciones no se realizan al azar, sino que a medida que el trabajo avanza, es la misma organización quien determinará la utilización de aquellas que son mejores o más eficaces para alcanzar el objetivo que se persigue.

Salgueiro (2001) lo considera como: “Conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetos previamente establecidos”, dicho de otra manera, considera que la gestión se encuentra vinculada al desarrollo de actividades que se han debido de plantear con anticipación.

Real Academia Española (2018) del latín gestĭo, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

2.1.7. Recurso Humano

Herrera (2011) en una entidad existe una variedad de recursos, algunos de los cuales son: administrativos, financieros, entre otros, en donde las personas son consideradas como recursos que desempeñan la labor de transformar y utilizar otros recursos.

Para Chiavenato (2007) el recurso humano está comprendido como uno de los factores más importantes de una organización, y que a su vez este se encuentra relacionado con las

actividades y actitudes que las personas puedan tomar para realizarlas.

2.1.8. Gestión del Recurso Humano

Cuesta (2005) son todas las acciones de dirección y de decisión que conducen a una relación entre el personal y la institución, considerando al recurso humano como un factor fundamental para el desarrollo de las actividades con un enfoque sistémico, integrador y participativo, no se lo ve como un gasto, sino ha pasado a ser un activo importante dentro de la entidad.

Souto (2016) el recurso humano constituye parte importante para el logro de la excelencia empresarial, haciendo importante aplicar la estategia de vincular las metas de los trabajadores con los de la empresa, de manera que ambos sean beneficiados, cambiando así la nueva visión de la gestión del recurso humano.

La gestion del recurso humano comprende otros conceptos como: comunicación, desarrollo de personal, calidad, servicio, que a continuacion se desarrollan:

2.1.9. Comunicación

Guzmán (2012) es entendida como el proceso mediante el cual se transmite información y se quiere dar a entender un determinado mensaje, el cual se origina en cualquier organización, siendo un proceso muy importante que sin el cual no sería posible la interrelación de unos con otros y no existiría la sociedad.

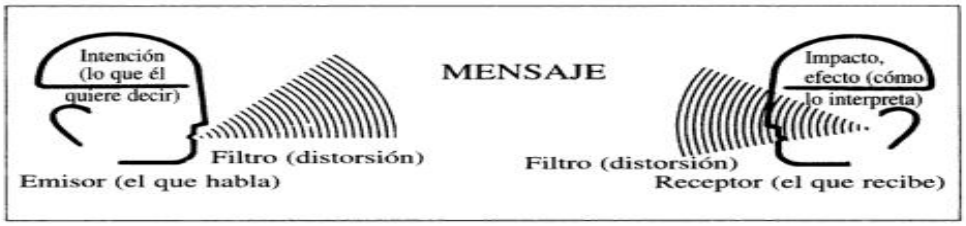
Kaplún (1998) la comunicación estimula el intercambio de opiniones, en el que se informa, transmite y emite algún tipo de información entre los agentes involucrados.

Langevin (2000) la comunicación en el ser humano se lleva a cabo de dos formas: verbal y no verbal, pero en ambos intentamos transmitir algun mensaje, en la primera usamos el lenguaje hablado y en la segunda gestos y señas, pero es sin duda

la comunicación verbal la más importante para relacionarnos, existiendo siempre un emisor y un receptor para que se lleve a cabo.

Figura 2.

Proceso de la comunicación



Nota. Tomado de La Comunicación:Un arte que se aprende (pag 18), por Langevin Hogue, L. 2000, Sal Terrae.

La comunicación es uno de los procesos más importantes en el que el ser humano es partícipe, mediante ella se transmiten una diversidad de mensajes, en la que un emisor debe transmitir el mensaje en forma clara y el receptor lo ejecuta siempre que se haya entendido el mensaje; por ello la importancia de la comunicación, pues si el mensaje no es transmitido de forma correcta el receptor no realizará la acción que se desea, de igual forma sucede en las organizaciones, es primordial que quienes conforman el equipo de trabajo así como los altos directivos mantengan una comunicación fluida y clara, ello permitirá el logro de objetivos pues todos tendrán conocimiento de cuáles son las actividades que deben desempeñar.

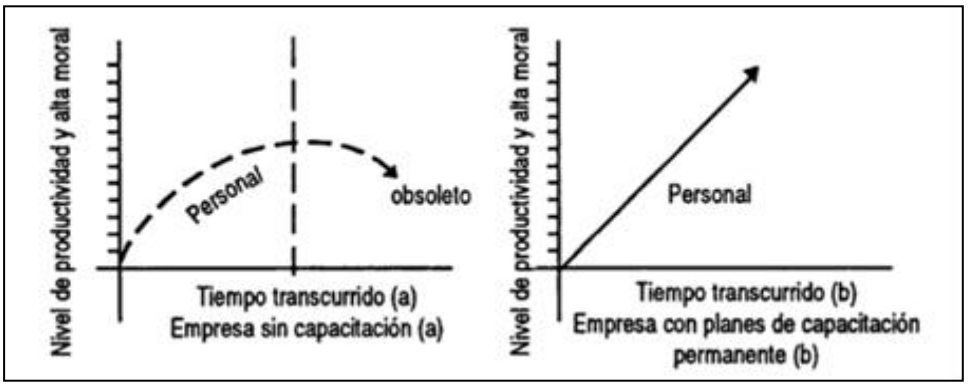
2.1.10. Desarrollo de Personal

Siliceo (2004) el hombre por su naturaleza es un ser pensante, el cual siempre está presto a adquirir nuevos conocimientos, siendo la educación el medio para aprender cosas nuevas en la medida que estudie y se capacite, se convertirá en un ser valioso tanto para la

sociedad como para sí mismo; siendo así la Capacitación la base para el desarrollo del personal que se encuentra en una entidad.

Figura 3.

Nivel de Productividad y alta moral



Nota. Capacitación y Desarrollo de Personal, 2004, pag 23.

Tejada (2016) las organizaciones y personas que se encuentran en la búsqueda constante de mejores resultados, tanto profesional como organizacionalmente, cuando estos resultados se dan y no son los que esperaban, entonces es momento que la organización apoye a su personal mediante algún tipo de capacitación que le ayude a adquirir, retener y poner en práctica los conocimientos adquiridos. Esto le permitirá tener cierto grado de satisfacción personal.

El ser humano busca satisfacer sus necesidades tanto físicas, de seguridad, autorrealización entre otras, esa es la motivación principal que tienen originando la necesidad de querer perfeccionarse en algo en específico, ser expertos, claro que no todos se encuentran motivados en la misma magnitud para ello es necesario que la instituución genere oportunidades de promoción a sus empleados, promoviendo una cultura de compromiso personal – Institución, permitiendo en un mediano plazo mejorar el nivel de productividad, resultados y objetivos.

2.1.11. La calidad

Para Deming (1989) la definición de calidad, es la transcripción de las futuras necesidades de los usuarios en características que se puedan ser medibles, tal es así que de esta manera un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente podrá pagar; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Según Crosby (1988) para él la calidad es definida como la conformidad con el requerimiento solicitado. Los requerimientos deben estar claramente establecidos para que no haya equivocaciones; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

2.1.12. El servicio

El servicio según Abadi (2004) se entiende como una acción o actividad que realiza una persona en beneficio de otra, dicho servicio no necesariamente es tangible, y se brinda con el objetivo de satisfacer alguna necesidad o carencia.

Albretch (1994) define como un conjunto de actos los cuales se ejecutan en un tiempo y lugar, lo realizan personas haciendo uso de determinados materiales e instrumentos, siguiendo procesos y procedimientos y, que al término será entregado a un cliente, a cambio de un valor económico.

2.1.13. Calidad de servicio

Kotler (1977) es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Lovelock & Wirtz (2009) nos plantea que las personas que laboran en determinada entidad necesitan tener los mismos

conocimientos para que puedan ser capaces de medir la calidad con la que prestan un determinado servicio e identificar las causas de la disminución de la misma.

Ishikawa (1994) el control total de calidad se caracteriza por la participación de los más altos directivos hasta los empleados de menor jerarquía, entendiéndose así que para lograr un óptimo resultado es necesario la participación de todos los involucrados.

Guilló (2000) actualmente ya no se habla solamente de la calidad del producto o servicio, sino que de acuerdo a la nueva visión este concepto ha evolucionado hasta llegar a la "calidad total", convirtiéndose éste en el objetivo fundamental de la entidad; anteriormente se trataba de conseguir mediante la inspección en la producción, ya con el nuevo enfoque moderno la visión se incrementa, llegando a la conclusión de que la calidad del servicio o producto mejorará si mejora la calidad de la entidad.

Dicho esto, podemos inferir que para lograr la calidad del servicio en la entidad se debe tener en cuenta la mejora de la misma, para ello se debe crear la confianza entre los órganos de línea y de la alta dirección, además de hacerle conocer al trabajador las funciones a desempeñar y otorgarle los medios necesarios para el cumplimiento de las mismas.

En la presente investigación, la calidad del servicio del personal administrativo se entiende como, las condiciones en las que se prestan y desarrollan las actividades administrativas del personal en la institución.

2.1.13.1 Objetivos en relación a la Calidad de Servicio

Abadi (2004) según este autor los objetivos en torno a la relación con la Calidad de servicio pueden ser:

A. **Mejoramiento progresivo del servicio.** El servicio que se brinda con frecuencia, debe ir perfeccionándose en la medida en que este se preste.

B. **Eficiencia en la ejecución del servicio.** Utilizando los recursos y medios con los que se cuenta para el cumplimiento durante la prestación del servicio.

C. **Satisfación del usuario.** La satisfaccion del usuario es el fin primordial durante la prestación de un servicio, esta deriva de la calidad y prontitud con la que se haya brindado el sercicio al usuario.

2.1.13.2 Componentes de la Calidad de Servicio

Abadi (2004) consideró los siguientes componentes:

A. **Confiabilidad.** Se entiende como la capacidad de brindar el servicio de forma segura, clara y sólida. Lo que implica también el de efectuar bien el servicio desde la primera vez.

B. **Accesibilidad.** Se debe de facilitar al cliente medios necesarios para que éstos puedan contactarse a la rápidamente y recibir un servicio óptimo.

C. **Respuesta.** Es la prontitud con la que atienden o brindan el servicio ofertado.

D. **Seguridad.** Los usuarios deben tener la seguridad de que el servicio que les brindan es el mejor

E. **Empatía.** Hace alusión a que se debe tratar de pensar como el usuario, ponerse en su lugar y así poder entender sus sentimientos.

F. **Tangibles.** Hace mención a las características físicas del ambiente en donde se prestará el servicio, poniendo énfasis

en la presentación de los trabajadores y el equipo de la organización en general.

2.1.13.3 Dimensiones Básicas de la Calidad de Servicio

Según Parasuraman (2013) las dimensiones de la Calidad de Servicio son las siguientes:

A. **Tangibilidad.** Hace referencia a la apariencia que proyecta la entidad hacia la sociedad con la entrega del producto final.

B. **Confiabilidad.** Certeza en la habilidad de la entidad de cumplir con lo pactado.

C. **Capacidad de respuesta.** Cumplimiento de fechas de entrega.

D. **Garantía.** Trata de la confianza que debe de proyectar el trabajador hacia el usuario, y que a su vez sienta que está tratando con alguien responsable y capacitado para brindarle un buen servicio.

E. **Empatía.** Es la medida en que la entidad y sus trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios.

Cuando de brinda un servicio generalmente es a cambio de un incentivo económico, dicho de otro modo, se paga por la obtención de un bien, el mismo que fue solicitado previa presentación de algunos requisitos; por ello se espera que el producto a entregar sea lo más óptimo y presentable posible, además de que la entrega debe realizarse en el tiempo prudencial y pactado con anterioridad. En ese sentido es que dado la importancia de estos factores se considera que; tanto la capacidad de respuesta como la tangibilidad son las dimensiones que mejor resumen la calidad del servicio.

2.1.13.4 Calidad de Servicio y su relación con los empleados

En su libro Chiavenato (2009) nos da a conocer algunas prácticas a condierar para una excelente administración de los servicios:

A. **Concepto estratégico.** En la búsqueda de brindar servicios de calidad las entidades desarrollan una determinada estrategia para satisfacer las necesidades de los usuarios, logrando así ganar su lealtad y en consecuencia su confianza.

B. **Alta gerencia comprometida con la realidad.** Debe enfocarse sobre todo en el desempeño de los servicios, no olvidando también las calidad, servicio prestado y el valor agregado. Un claro ejemplo como nos lo hace saber Chiavenato (2009) es la cadena de restaurantes de comida rápida McDonald, pues su gerencia no solo evalúa las ventas y ganancias mensuales, también lo hace con la calidad del servicio que brindan; podemos darnos cuenta entoces cuan importante es la evaluación constante de no solo las utilidades que se puedan generar, sino también evaluar al personal que brinda determinado servicio, para así conocer sus falencias y fortalecerlas para una mejora de la calidad de servicio.

C. **Establecimiento de normas altas.** Se fija un margen mínimo el cual no debe de disminuir, y de ser el caso se deben tomar medidas estratégicas para mejorar.

D. **Técnicas para monitorear el desempeño de los servicios.** Toda entidad que quiera sobresalir, debe cada cierto tiempo evaluar el desempeño de su personal y la calidad de servicio que éste brinda, está permitido aplicar

algunas técnicas como lo son formularios y/o encuestas, para conocer las deficiencias que padece y así lograr fortalecer las debilidades encontradas.

E. **Técnicas para atender los reclamos de los usuarios.** Las instituciones deberían de actuar en forma rápida ante algún reclamo presentado por un usuario, explicarle los motivos de la demora, de ser el caso.

F. **Buscar la Satisfacción de los empleados y los clientes.** Las entidades crean un ambiente que apoya los trabajadores, incentivándolos y recompensando el buen trabajo realizado, además de con cierta regularidad supervisar las tareas que realizan.

Como podemos darnos cuenta la calidad de servicio va de la mano con la del trabajo que desarrollan los empleados, debería ser iniciativa de la alta gerencia implementar técnicas y una constante supervición a los trabajadores para alcanzar las metas y objetivos planteados, además de también facilitarle los medios necesarios para el cumplimiento de su función, una buena estrategia sería la de recompensar a quel trabajador por el excelente desempeño que ha mostrado y la calidad de servicio brindado al usuario.

G. **Capacidad de respuesta.** De lo enunciado por Parasuraman (2013) se plantea como la disponibilidad para ejecutar el servicio de forma rápida y oportuna, sin sobrepasar los plazos establecidos.

H. **Tangibilidad**. Parasuraman (2013) hace referencia a la apariencia del establecimiento, de la gente, de los materiales que se usan para desarrollar actividades promocionales y

comunicativas que los clientes reciben y demás elementos visuales.

2.2. Definición de términos

2.2.1. Gestión del recurso humano

En la presente investigación, de acuerdo con Cuesta Santos (2005), se entiende por gestión del recurso humano a las acciones emanadas de la dirección y desiciones que conducen a una relación entre el personal y la institución, en el cual se considera al recurso humano como elemento fundamental para el desarrollo de las actividades, la gestión del recurso humano ha pasado a ser muy importante dentro de una organización pues dependendiendo de las funciones que realice, estas tendrán un impacto positivo o negativo en la institución.

2.2.2. Calidad de servicio.

La calidad de servicio es comprendida según Ishikawa (1994) como, una actividad en la que mediante la participación del personal administrativo atienden a las solicitudes respecto algún servicio, el mismo que debe ser útil, satisfactorio para el agricultor, en la medida en que el bien obtenido como son: los planos de terrenos agrícolas, constancias, certificados, entre otros, sean otorgados en un material idóneo y visible y atendido con la prontitud necesaria.

2.2.3. Comunicación.

La comunicación es un factor importante en una institución, esta puede efectuarse tanto de formalmente o informal y depende de la claridad con la que brinde un mensaje para la obtención de una respuesta y/o resultado en el menor tiempo posible y que además lo obtenido sea lo esperado. Guzmán Paz (2012).

2.2.4. Desarrollo de Personal

Las personas buscan siempre superarse, tanto personal como profesionalmente, en ese sentido adquirir nuevos conocimientos, mediante la capacitación constante y evaluación que permitan el mejor desempeño y mayor facilidad en el ejercicio de las actividades laborales será de buen provecho para quienes han logrado motivarse y capacitarse. Siliceo Aguilar (2004).

2.2.5. Capacidad de Respuesta

Entendida como la capacidad de articular funciones en las que interactúan varias oficinas para brindar respuesta a una solicitud con eficiencia y en el menor tiempo posible, cumpliendo los plazos ya establecidos en el TUPA. Parasuraman (2013).

2.2.6. Tangibilidad

En la presente investigación, desde el punto de vista de Parasuraman (2013), al hablar de tangibilidad hacemos referencia a aquel producto resultado de un servicio, aquello que podemos tocar, ver y calificar si es bueno o malo, como son: planos, certificados, constancias, entre otros, de igual forma hace alusión también a la implementación de los ambientes como orden, limpieza, y espacios adecuados para que el personal pueda trabajar con las comodidades necesarias para el desempeño de sus funciones que son utilizados durante el desarrollo de las actividades para la rápida atención como por ejemplo: computadoras, fotocopiadoras, impresoras, etc.

III. MÉTODO

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación según la clasificación realizada por Hernández (2014) corresponde al tipo correlacional, pues nos permitió conocer el grado de asociación que existente entre las variables en estudio.

El diseño de la investigación planteado por Hernández (2014) aplicado en la presente investigación es no experimental, transeccional dado que por la naturaleza de nuestro estudio este diseño nos ha permitido medir la relación entre las variables, en un momento determinado y tiempo únicos, observando los fenómenos que acontecieron en su ambiente de trabajo.

3.1.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel básico, aun teniendo como finalidad conocer la relación que existe entre las variables en estudio en un determinado contexto, se ha utilizado el enfoque cuantitativo, pues se ha buscado comprobar una hipótesis, mediante la recolección de datos y análisis estadístico (Hernández, 2014).

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Ámbito temporal

La presente investigación se ha desarrollado teniendo como marco temporal los años 2018 – 2020, prolongándose, en este último año, debido a la emergencia sanitaria. La recopilación de la información teórica se inició el en año 2018, los estudios y aplicación del instrumento se desarrollaron a partir del mes de setiembre del 2019 y la estructuración final del informe se realizó en el año 2020.

3.2.2. Ámbito espacial

La presente investigación se realizó en la región Moquegua – Provincia Mariscal Nieto – Distrito de Moquegua, Gerencia Regional de Agricultura.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 50 personas, según el Cuadro de Asignación de Personal – CAP (modificado y publicado el 29 de noviembre del 2012), quienes laboran en forma permanente (nombrados) en la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua.

3.3.2. Muestra

Según (Hayes, B. 1999), la técnica de muestra censal es aquella en donde la muestra es toda la población, y es aplicable cuando resulta necesario conocer las opiniones de todos los involucrados o, cuando se cuenta con un fácil acceso a ellos.

Debido a la cantidad de la población en estudio se aplicó la encuesta como instrumento, a una población total (50 trabajadores) a través de la técnica censal.

Los trabajadores encuestados son personal nombrado de la institución, el mismo que todos los años viene desempeñando las mismas funciones, por ello es importante conocer las deficiencias que éstos puedan presentar, y brindarles la mayor capacitación posible, pues es un talento activo con el que cuenta la institución, y que a diferencia del personal contratado quienes solo trabajan por ciertos periodos en la institución, pues son un recurso que en cualquier momento migra a otra institución.

La toma de muestra se ha realizado previa presentación de la Carta N° 140-2019-D-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM, emitida por la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, así

como la coordinación y autorización con el titular de la entidad, Gerente Regional de Agricultura, Ing. René Maldonado Roque.

3.4. Instrumentos

El instrumento utilizado para el desarrollo de la presente investigación fue un cuestionario, administrado al personal nombrado de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua.

3.5. Procedimientos

a) **Primera etapa:** Se realizó una planificación de las actividades a desarrollar, buscando información acerca de los trabajadores que laboran en la Gerencia Regional de Agricultura, coordinando con la Oficina de Personal (quienes tienen el registro de todo el personal), nos permitiría ubicar las oficinas de los trabajadores y la posterior aplicación del instrumento.

b) **Segunda etapa:** Esta etapa se realizó en campo, aplicando el instrumento a cada uno de los trabajadores identificados con anterioridad, en su centro de trabajo. Finalmente, se realizó el trabajo de gabinete en el domicilio de la investigadora.

3.6. Análisis de datos

La información se presenta en cuadro de frecuencia, diagramas, estadísticos de centralización y dispersión, coeficientes de correlación “r” de Spearman. Las tablas y figuras con sus correspondientes análisis e interpretaciones se utilizaron para la mejor ilustración de los resultados obtenidos. Las conclusiones se formulan teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción del trabajo de campo.

La presente investigación se ha realizado en tres etapas, las cuales se detallan a continuación:

a) **Primera etapa:** Se llevó a cabo mediante la organización, y planificación de las actividades. Recabando la información necesaria acerca de los trabajadores de la Gerencia Regional de Agricultura, así mismo se coordinó con la oficina de personal y la Gerencia para la aplicación del instrumento.

b) **Segunda etapa:** En esta etapa se ha procedido a realizar la aplicación de la encuesta a cada uno de los trabajadores que conforman la población de estudio, haciéndoles la entrega de las encuestas, las mismas que fueron anónimas.

c) **Tercera etapa:** En la última etapa se ha procedido a realizar el análisis de los resultados obtenidos, así como realizar las interpretaciones, recomendaciones necesarias para mejorar y/o fortalecer las debilidades encontradas, y por último arribar a las conclusiones.

4.1.1. Análisis de confiabilidad

Tabla 1.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,952	25

Fuente: Elaboración propia sobre datos de la encuesta, en SPSS V. 25

4.2. Resultados

4.2.1. Variable independiente

Tabla 2.

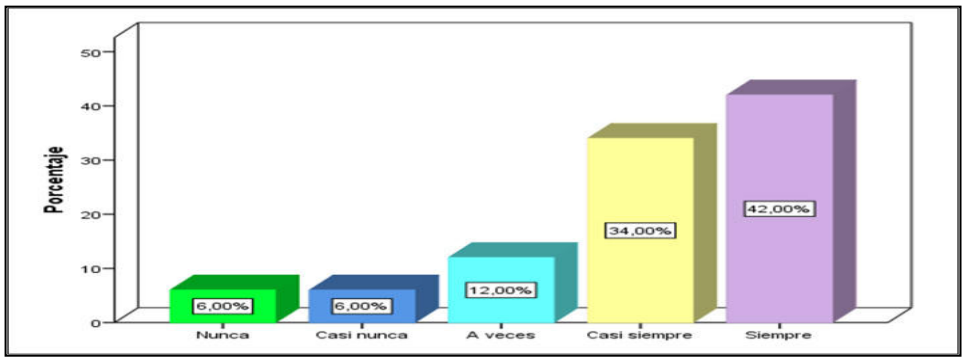
¿Su jefe inmediato le comunica por escrito las funciones que va a desempeñar?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6,0	6,0
Casi nunca	6,0	12,0
A veces	12,0	24,0
Casi siempre	34,0	58,0
Siempre	42,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 4.

¿Su jefe inmediato le comunica por escrito las funciones que va a desempeñar?



De los resultados obtenidos se observa que el 6% del total de encuestados indica que su jefe inmediato nunca le ha comunicado las funciones que va a desempeñar; de igual forma, el otro 6% indica que casi nunca les han comunicado, mientras que a un 12% a veces les han comunicado las funciones que van a desempeñar, un 34% casi siempre ha recibido alguna comunicación sobre las funciones que va a desempeñar, seguido de un 42% que siempre les comunican por escrito las funciones que van a desempeñar.

Tabla 3.

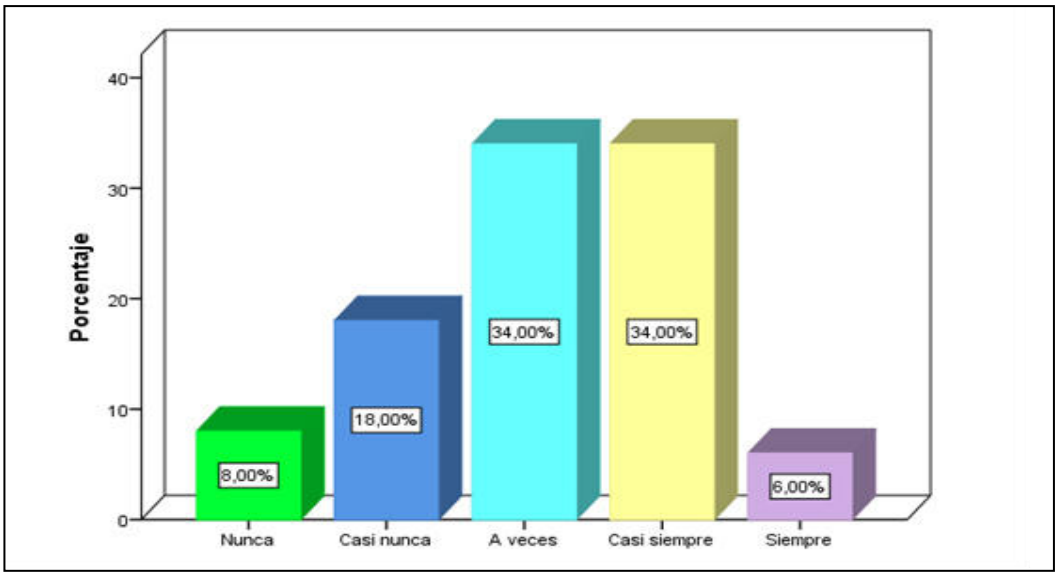
¿Cuándo desea algún tipo de información lo solicita de manera formal?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8,0	8,0
Casi nunca	18,0	26,0
A veces	34,0	60,0
Casi siempre	34,0	94,0
Siempre	6,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 5.

¿Cuándo desea algún tipo de información lo solicita de manera formal?



De los resultados obtenidos se observa que un 8% indica que nunca ha solicitado de manera formal la información que ha necesitado, el 18% casi nunca ha solicitado la información formalmente, un 34% manifiesta que a veces y el otro 34% indica que casi siempre cuando desea algún tipo de información lo solicita de manera formal, por último, un 6 % manifiesta que siempre solicita información de manera formal.

Tabla 4.

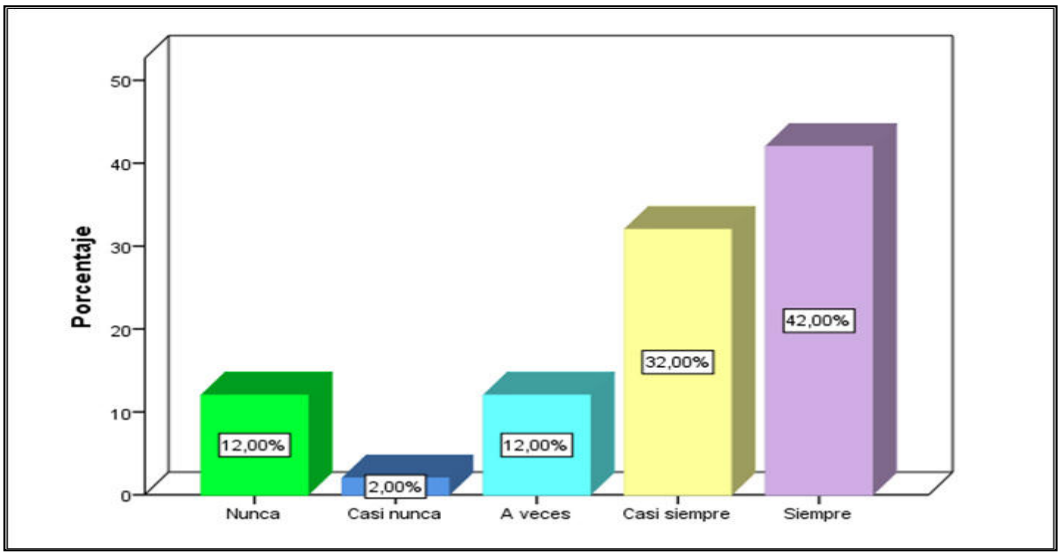
¿Las reuniones a las que usted asiste son convocadas mediante algún documento?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	12,0	12,0
Casi nunca	2,0	14,0
A veces	12,0	26,0
Casi siempre	32,0	58,0
Siempre	42,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 6.

¿Las reuniones a las que usted asiste son convocadas mediante algún documento?



De los resultados obtenidos se observa que el 12% manifiesta que nunca han sido convocados a reuniones mediante documento, el 2% indica que casi nunca los han convocado a reuniones, el 12% indica que a veces han sido llamados a reunión mediante documento, el 32% manifiesta que casi siempre han sido convocados a reuniones mediante documento, por último, un 42% indica que siempre son convocados a reuniones mediante documento.

Tabla 5.

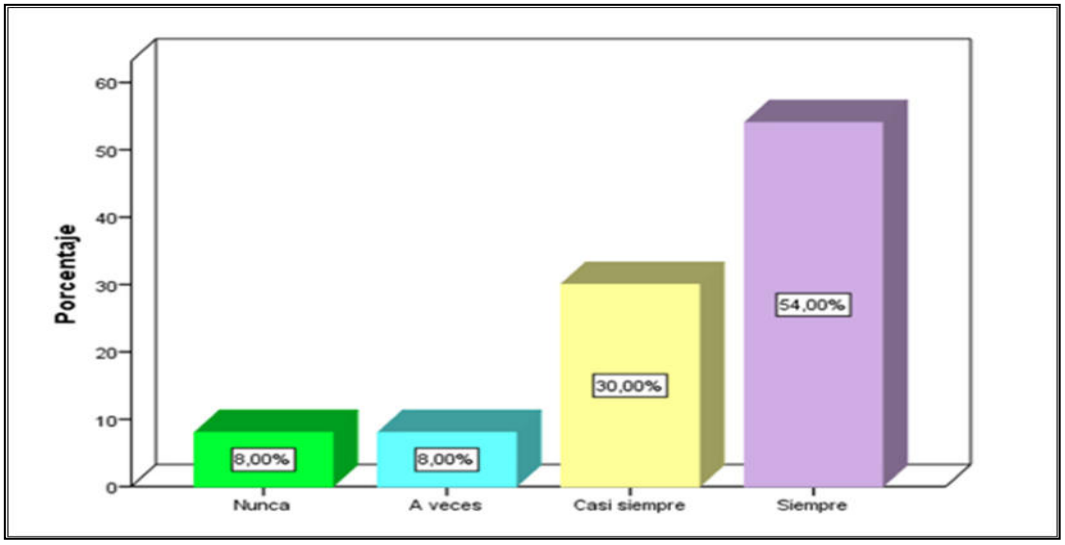
¿Cree usted que realizar una comunicación mediante correo electrónico, o algún otro medio digital es más efectiva?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8,0	8,0
A veces	8,0	16,0
Casi siempre	30,0	46,0
Siempre	54,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 7.

¿Cree usted que realizar una comunicación mediante correo electrónico, o algún otro medio digital es más efectiva?



De los resultados obtenidos se observa que el 8% indica que realizar una comunicación mediante correo electrónico u otro medio digital nunca será más efectivo, el 8% manifiesta que realizar una comunicación mediante correo electrónico o algún otro medio digital a veces es más efectiva, el 30% considera que casi siempre realizar una comunicación mediante correo electrónico o algún otro medio digital es más efectiva, el 54% manifiesta que una comunicación mediante correo electrónico o algún otro medio es siempre más efectiva.

Tabla 6.

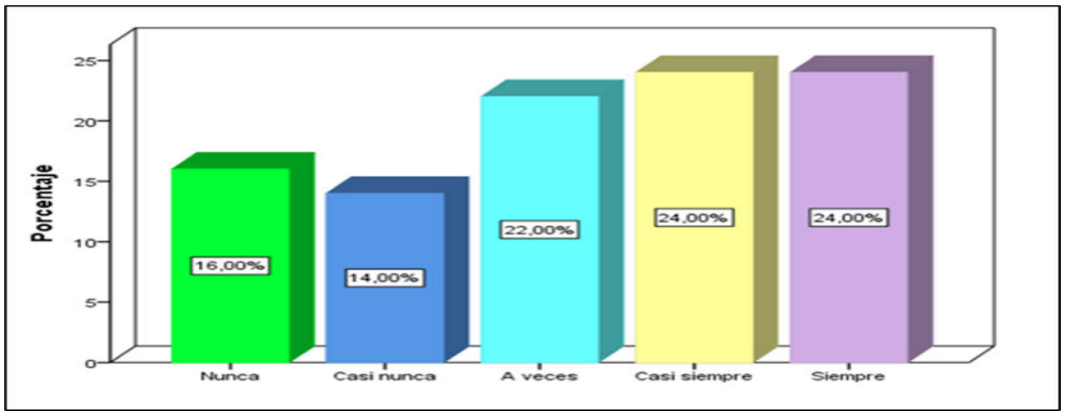
¿Considera usted que su opinión (en las reuniones) es considerada en la toma de decisiones para programar las actividades trimestrales y/o anuales?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	16,0	16,0
Casi nunca	14,0	30,0
A veces	22,0	52,0
Casi siempre	24,0	76,0
Siempre	24,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 8.

¿Considera usted que su opinión (en las reuniones) es considerada en la toma de decisiones para programar las actividades trimestrales y/o anuales?



De los resultados obtenidos se observa que el 16% manifiesta que su opinión nunca ha sido considerada en la toma de decisiones para la programación de actividades trimestrales y/o anuales, el 14% indica que su opinión casi nunca es considerada, el 22% indica que su opinión a veces es considerada para la toma de decisiones, el 24% indica que su opinión casi siempre es tomada en cuenta, y el otro 24% manifiesta que su opinión siempre es considerada en la toma de decisiones para la programación de actividades.

Tabla 7.

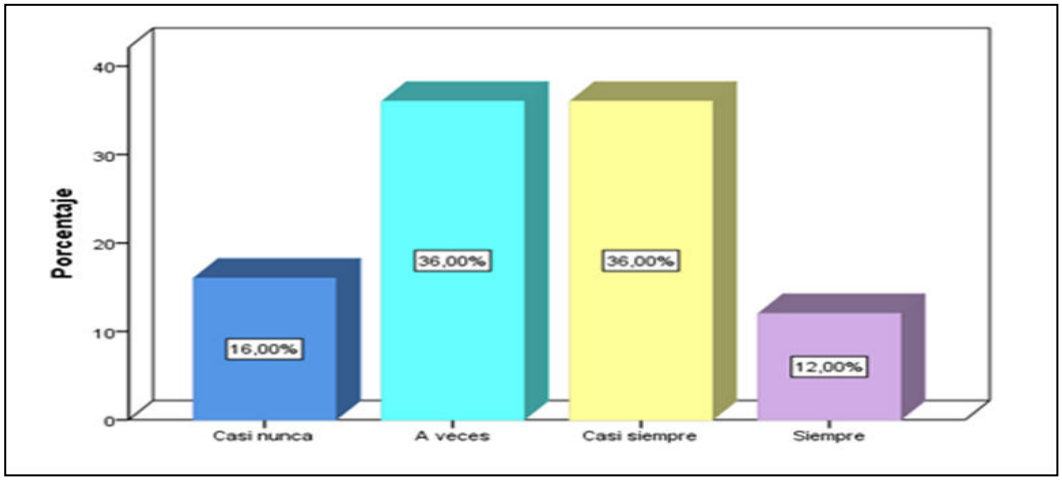
¿Con qué frecuencia ha recibido usted capacitaciones por parte de la institución en la cual labora para la mejora del desempeño de las funciones que realiza?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	16,0	16,0
A veces	36,0	52,0
Casi siempre	36,0	88,0
Siempre	12,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 9.

¿Con qué frecuencia ha recibido usted capacitaciones por parte de la institución en la cual labora para la mejora del desempeño de las funciones que realiza?



De los resultados obtenidos observamos que el 16% casi nunca ha recibido capacitaciones de parte de la institución en la cual labora, el 36% manifiesta que a veces ha recibido alguna capacitación de parte de la institución, el otro 36% manifiesta que casi siempre ha recibido capacitaciones por parte de la institución en la que labora, el 12% manifiesta que siempre ha recibido capacitaciones por parte de la institución en la cual labora.

Tabla 8.

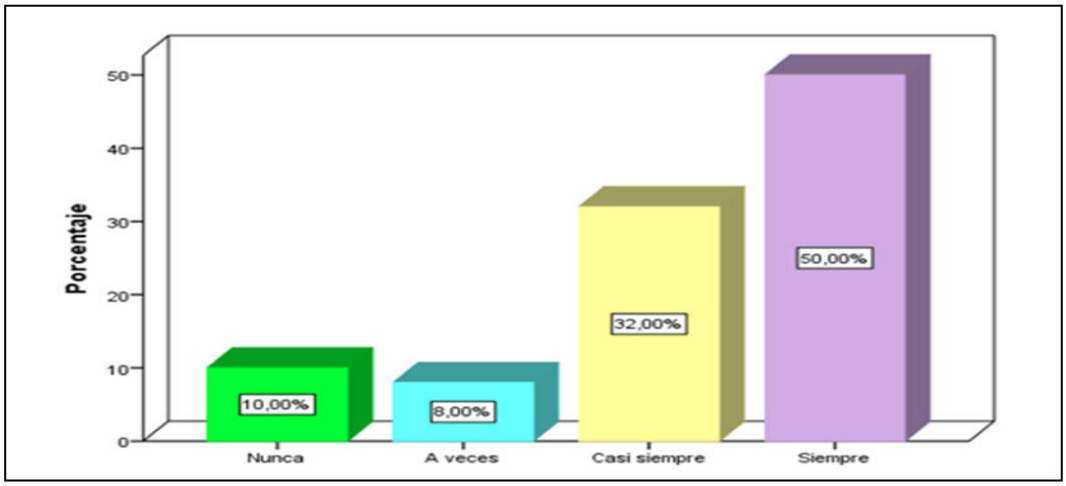
¿Los cursos de capacitación que recibe, son afines a las actividades que usted realiza?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10,0	10,0
A veces	8,0	18,0
Casi siempre	32,0	50,0
Siempre	50,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 10.

¿Los cursos de capacitación que recibe, son afines a las actividades que usted realiza?



De los resultados obtenidos observamos que el 10% indica que los cursos de capacitación que recibe nunca son afines a las actividades que realiza, 8% indica que a veces los cursos de capacitación que recibe guardan relación con las actividades que realiza, el 32% manifiesta que casi siempre tienen relación los cursos de capacitación con sus actividades, el 50% manifiesta que siempre que recibe capacitaciones son afines a las actividades que realiza.

Tabla 9.

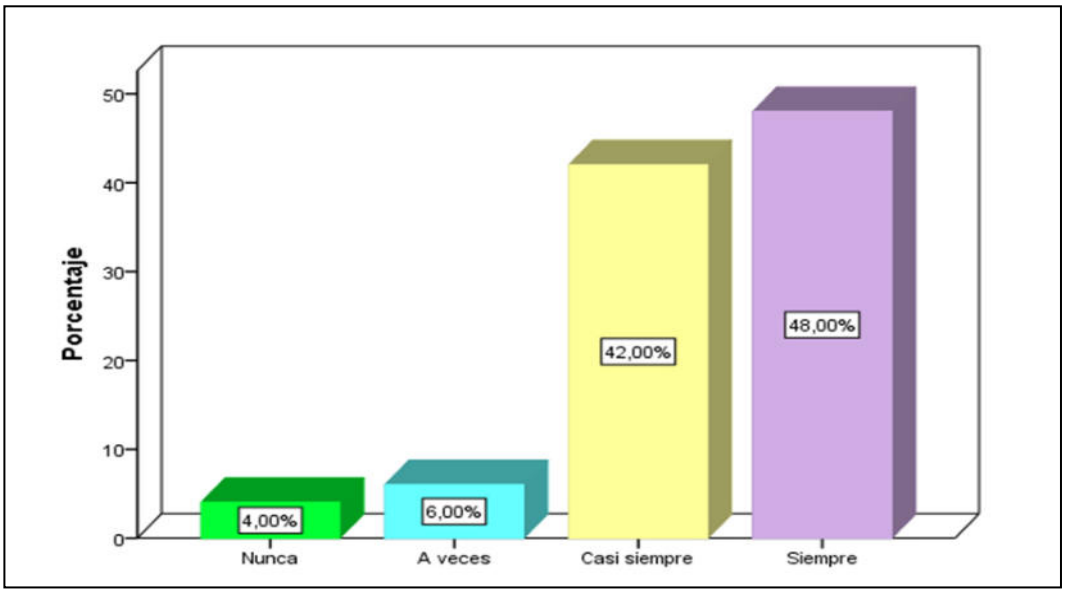
¿Con qué frecuencia ha recibido usted alguna capacitación por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4,0	4,0
A veces	6,0	10,0
Casi siempre	42,0	52,0
Siempre	48,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 11.

¿Con qué frecuencia ha recibido usted alguna capacitación por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza?



De los resultados obtenidos observamos que el 4% manifiesta que nunca se ha capacitado por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza, el 6% manifiesta que a veces se ha capacitado para la mejora de su desempeño, el 42% indica que casi siempre se capacita para desempeñar mejor sus actividades en el trabajo, seguido de un 48% que indica que siempre se capacita por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza.

Tabla 10.

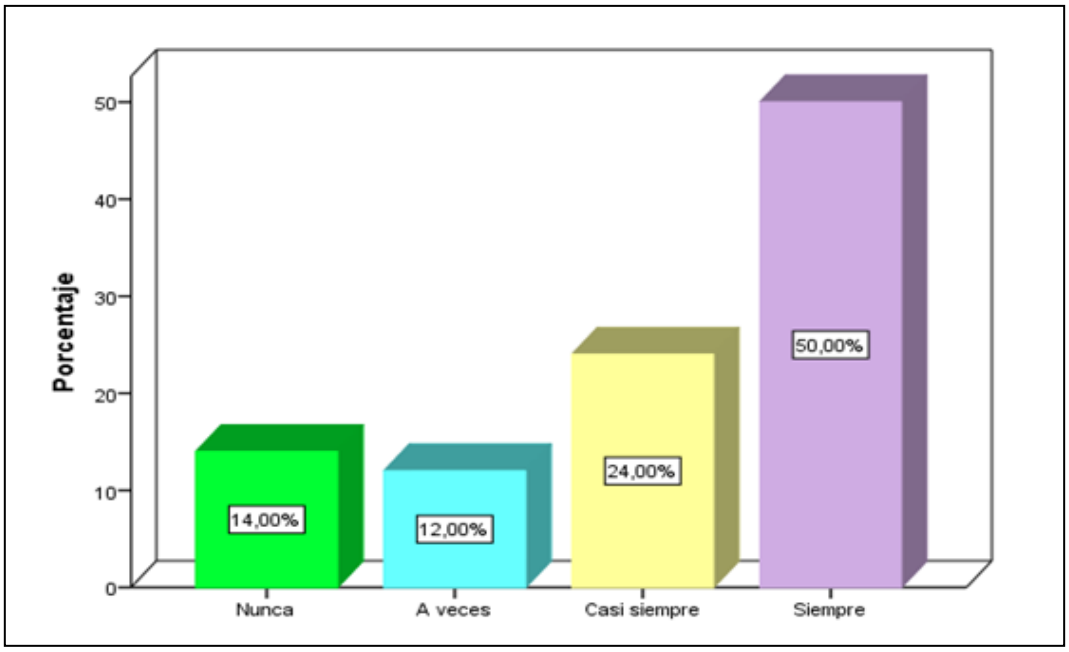
¿Durante los últimos dos años ha recibido usted algún tipo de estímulo por parte de su institución por el logro de objetivos?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	14,0	14,0
A veces	12,0	26,0
Casi siempre	24,0	50,0
Siempre	50,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 12.

¿Durante los últimos dos años ha recibido usted algún tipo de estímulo por parte de su institución por el logro de objetivos?



De los resultados obtenidos observamos que durante los dos últimos años el 14% del personal nunca ha recibido ningún tipo de estímulo de parte de la institución por el logro de objetivos, el 12% manifiesta que a veces ha recibido algún estímulo, el 24% indica que a casi siempre reciben estímulos por el logro de objetivos, el 50% indica que siempre reciben algún estímulo por parte de la institución por el logro de objetivos.

Tabla 11.

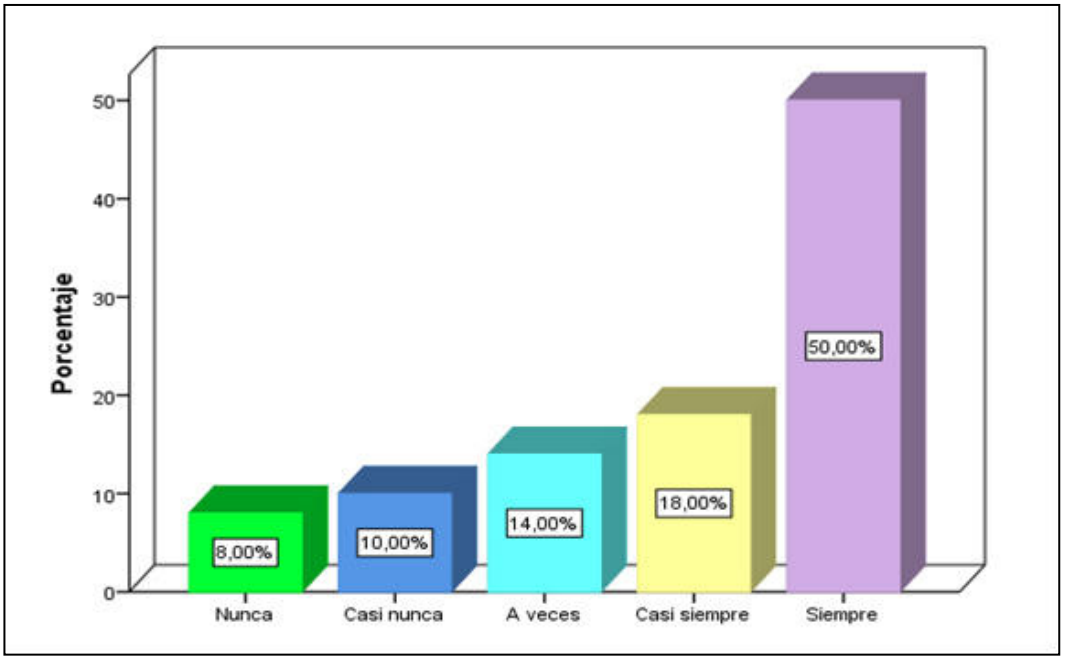
¿Con qué frecuencia es usted felicitado por los logros obtenidos?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8,0	8,0
Casi nunca	10,0	18,0
A veces	14,0	32,0
Casi siempre	18,0	50,0
Siempre	50,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 13.

¿Con qué frecuencia es usted felicitado por los logros obtenidos?



De los resultados obtenidos observamos que el 8% indica que nunca ha sido felicitado por los logros obtenidos, el 10% manifiesta que casi nunca ha sido felicitado, el 14% indica que a veces ha sido felicitado por los logros obtenidos, mientras que un 18% indica que casi siempre es felicitado por el logro obtenido, el 50% indica que siempre es felicitado por sus logros.

Tabla 12.

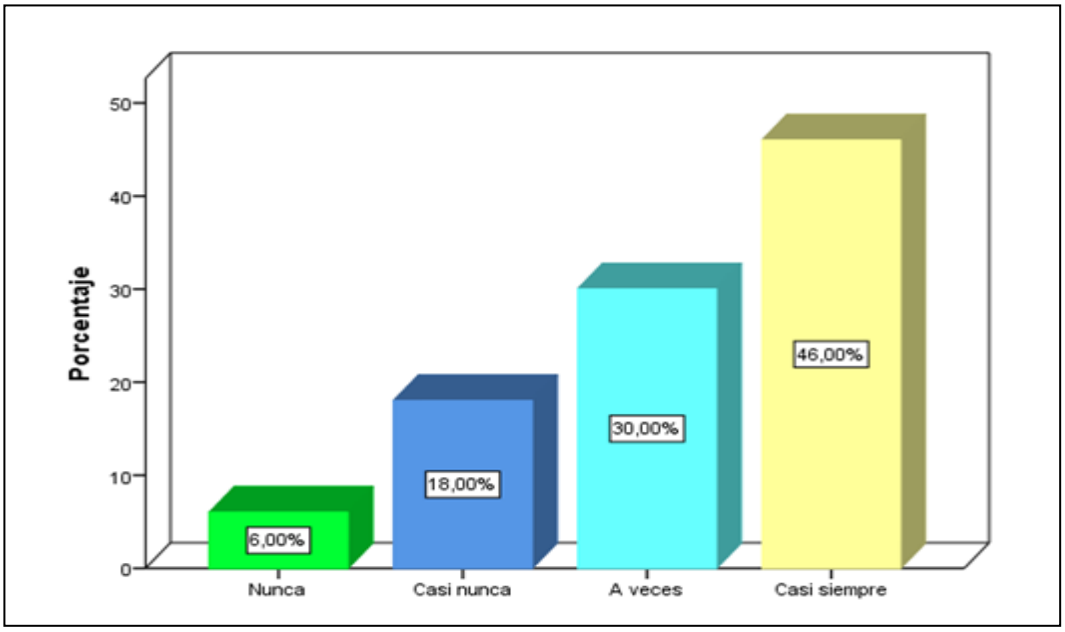
¿Considera usted que el área donde trabaja cuenta con un buen clima laboral?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6,0	6,0
Casi nunca	18,0	24,0
A veces	30,0	54,0
Casi siempre	46,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 14.

¿Considera usted que el área donde trabaja cuenta con un buen clima laboral?



De los resultados obtenidos observamos que el 6% manifiesta que en el área donde trabaja nunca se ha contado con un buen clima laboral, el 18% indica que casi nunca se cuenta con un buen clima aboral, el 30% manifiesta que a veces solo a veces el clima laboral es bueno, seguido de un 46% que manifiesta que casi siempre en el área donde trabaja se cuenta con un clima laboral bueno.

Tabla 13.

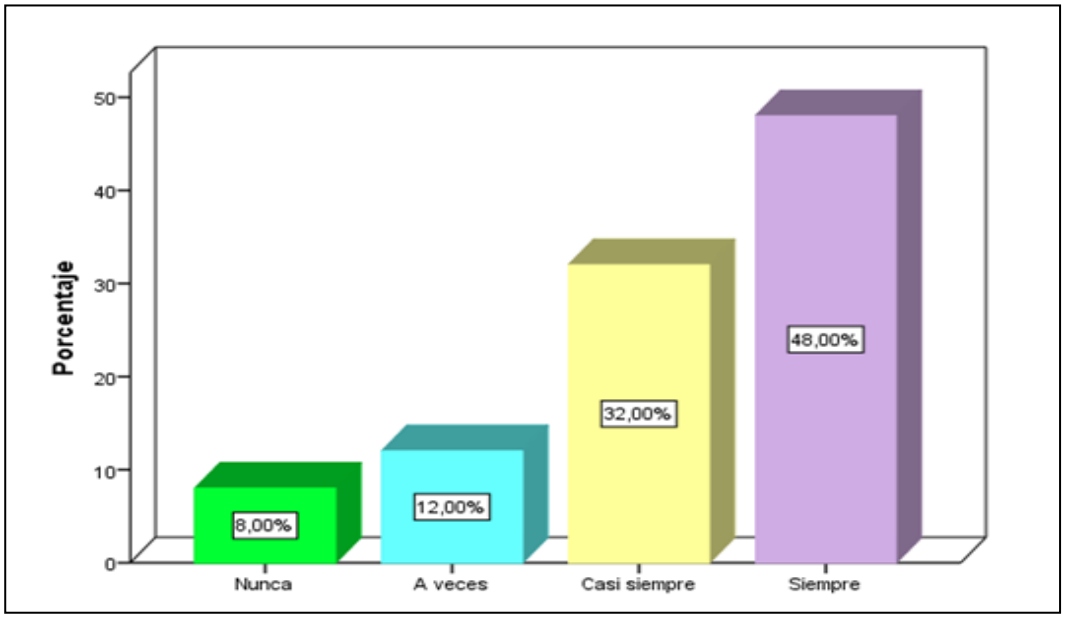
¿Con qué frecuencia la institución realiza acciones de inducción para el personal nuevo que entra a laborar?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8,0	8,0
A veces	12,0	20,0
Casi siempre	32,0	52,0
Siempre	48,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 15.

¿Con qué frecuencia la institución realiza acciones de inducción para el personal nuevo que entra a laborar?



De los resultados obtenidos observamos que el 8% manifiesta que nunca se han realizado acciones de inducción para el personal nuevo, el 12% indica que a veces se realizan acciones de inducción, el 32% manifiesta que casi siempre se realizan acciones de inducción para el personal nuevo, y un 48% manifiesta que siempre se realizan acciones de inducción para el nuevo personal que ingresa a laborar.

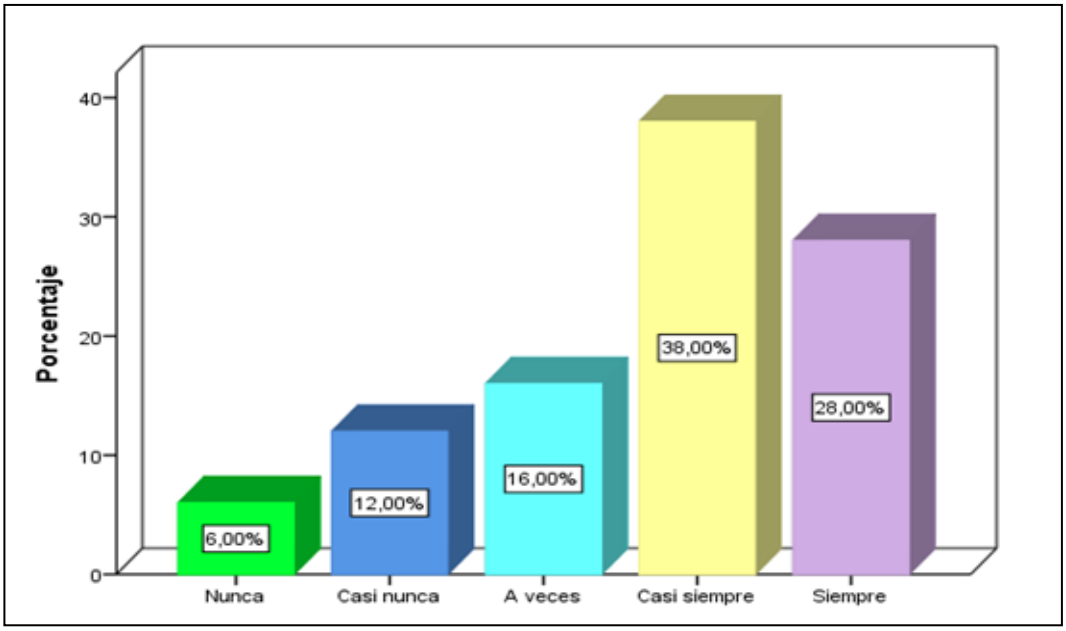
Tabla 14.

¿Tiene usted dificultades para el cumplimiento de sus funciones?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6,0	6,0
Casi nunca	12,0	18,0
A veces	16,0	34,0
Casi siempre	38,0	72,0
Siempre	28,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 16. ¿Tiene usted dificultades para el cumplimiento de sus funciones?



De los resultados obtenidos observamos que el 6% manifiesta que nunca ha tenido dificultades para el cumplimiento de sus funciones, el 12% indica que casi nunca ha tenido dificultades, el 16% manifiesta que a veces ha tenido dificultades para el cumplimiento de sus funciones, el 38% casi siempre ha tenido dificultades para el cumplimiento de sus funciones, finalmente un 28% indica que siempre tiene dificultades para el cumplimiento de sus funciones.

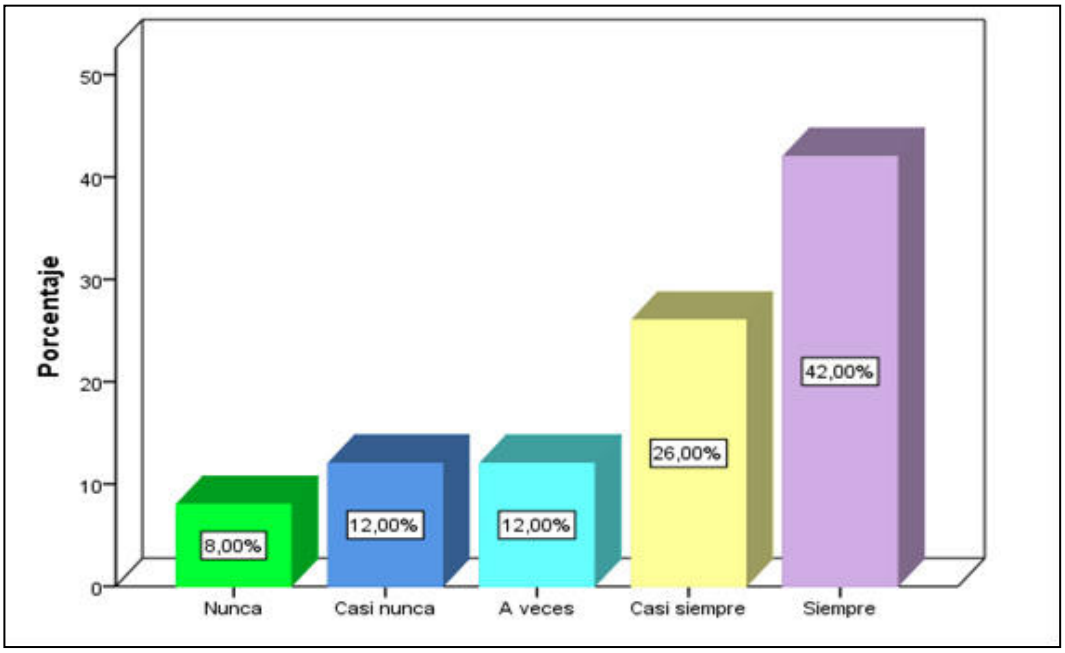
Tabla 15.

¿Con qué frecuencia ha faltado usted a su trabajo?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8,0	8,0
Casi nunca	12,0	20,0
A veces	12,0	32,0
Casi siempre	26,0	58,0
Siempre	42,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 17. ¿Con qué frecuencia ha faltado usted a su trabajo?



De los resultados obtenidos observamos que el 8% nunca ha faltado al trabajo, el 12% manifiesta que casi nunca ha faltado, el otro 12% indica que a veces ha faltado, el 26% indica que casi siempre ha faltado a su trabajo, el 42% manifiesta que con cierta regularidad siempre ha faltado a su trabajo.

Tabla 16.

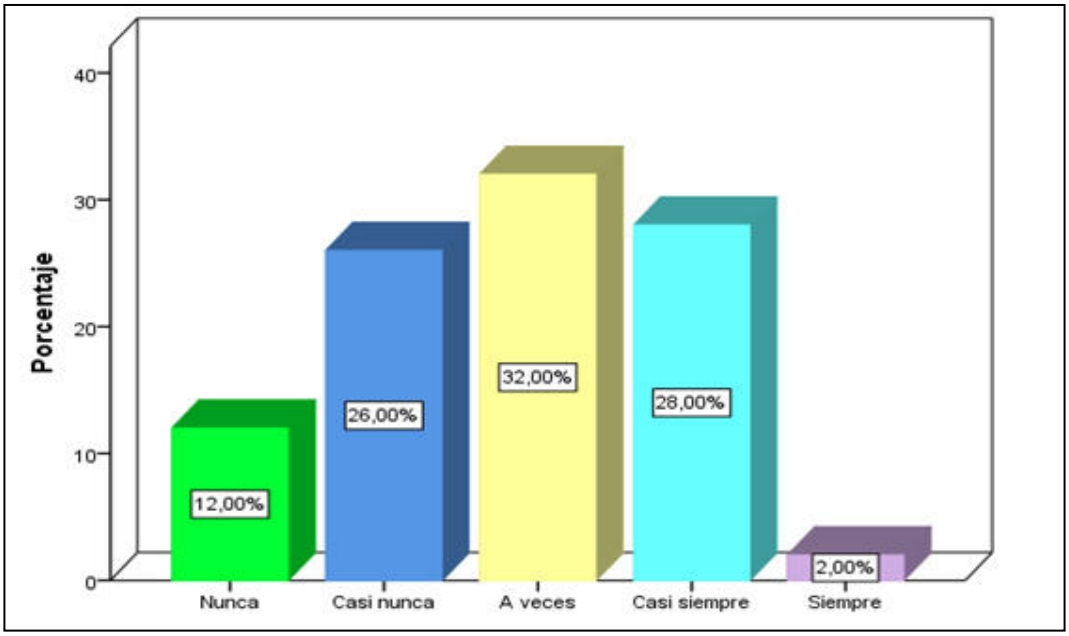
¿Con qué frecuencia llega usted temprano a su trabajo?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	12,0	12,0
Casi nunca	26,0	38,0
A veces	32,0	70,0
Casi siempre	28,0	98,0
Siempre	2,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 18.

¿Con qué frecuencia llega usted temprano a su trabajo?



De los resultados obtenidos observamos que el 12% nunca llega temprano a su trabajo, el 26% indica que casi nunca llega temprano, el 32% a veces llega temprano a su trabajo, el 28% casi siempre llega temprano, y solo el 2% siempre llega temprano a su trabajo.

Tabla 17.

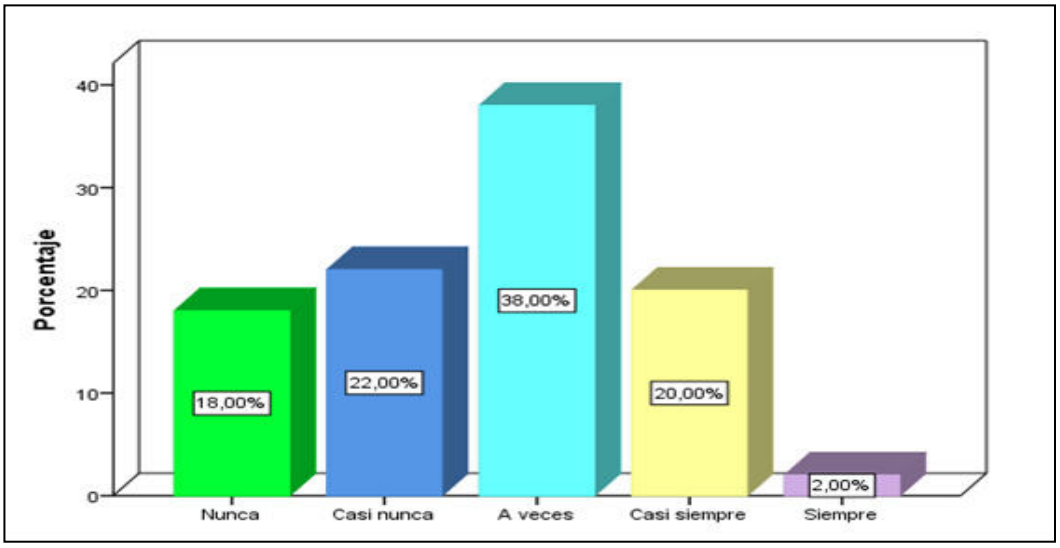
¿Considera usted que es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	18,0	18,0
Casi nunca	22,0	40,0
A veces	38,0	78,0
Casi siempre	20,0	98,0
Siempre	2,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 19.

¿Considera usted que es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral?



De los resultados obtenidos observamos que el 18% manifiesta que no es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral, el 22% indica que casi nunca es necesario recibir indicaciones, el 38% considera que a veces si es necesario recibir indicaciones, el 20% indica que casi siempre es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral, por último, solo el 2% manifiesta que es necesario recibir indicaciones.

Variable dependiente

Tabla 18.

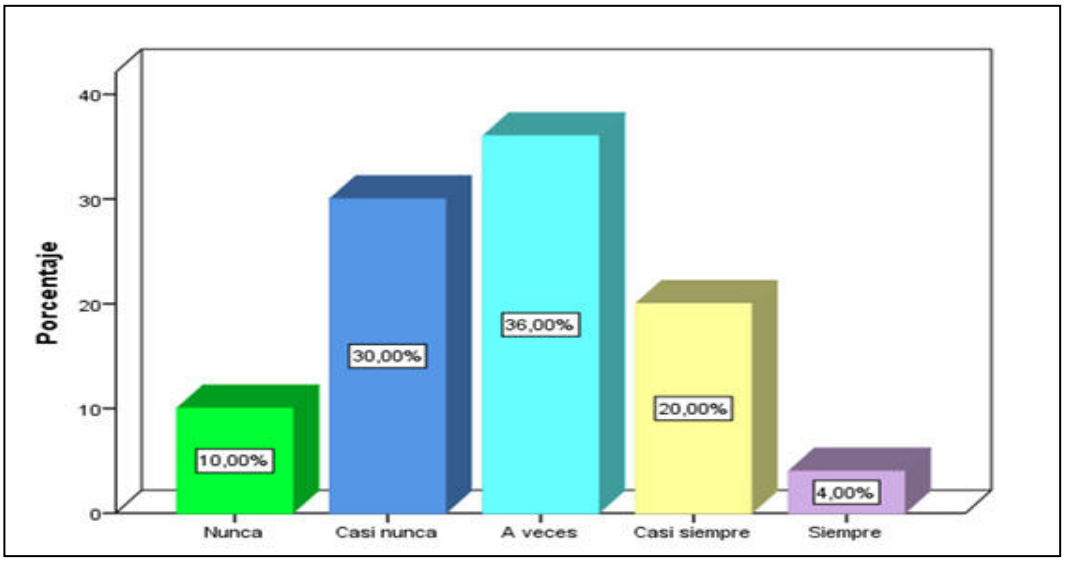
¿Cumple usted los plazos establecidos en el TUPA para la entrega de información solicitada?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10,0	10,0
Casi nunca	30,0	40,0
A veces	36,0	76,0
Casi siempre	20,0	96,0
Siempre	4,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 20.

¿Cumple usted los plazos establecidos en el TUPA para la entrega de información solicitada?



De los resultados obtenidos observamos que el 10% manifiesta que no cumple los plazos establecidos en el tupa para la entrega de información solicitada, el 30% casi nunca cumple los plazos establecidos en el tupa, el 36% a veces cumple con la entrega de la información según lo establecido en el tupa, el 20% casi siempre cumple con los plazos, el 4% indica que siempre cumple con la entrega de información solicitada.

Tabla 19.

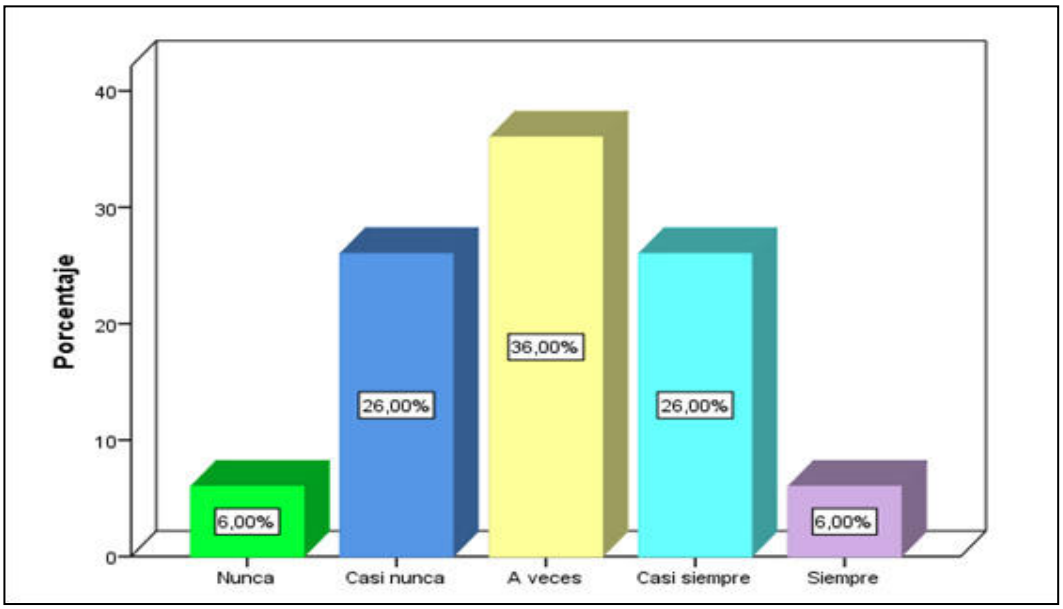
¿Cuándo le solicitan información, brinda la respuesta con facilidad?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6,0	6,0
Casi nunca	26,0	32,0
A veces	36,0	68,0
Casi siempre	26,0	94,0
Siempre	6,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 21.

¿Cuándo le solicitan información, brinda la respuesta con facilidad?



De los resultados obtenidos observamos que el 6% nunca brinda una respuesta con facilidad ante la solicitud de información, el 26% indica que casi nunca cuando le solicitan información brinda la respuesta con facilidad, el 36% a veces brinda la información con facilidad, el 6% indica que siempre brinda la respuesta con facilidad cuando le solicitan información.

Tabla 20.

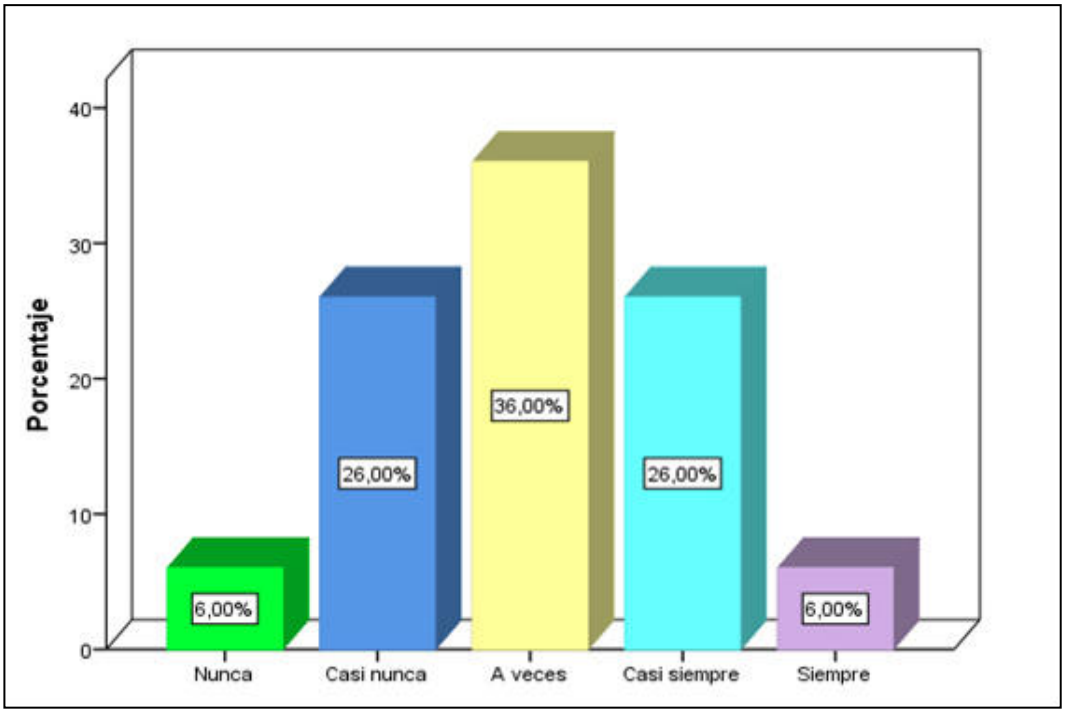
¿Le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10,0	10,0
Casi nunca	24,0	34,0
A veces	36,0	70,0
Casi siempre	24,0	94,0
Siempre	6,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 22.

¿Le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información?



De los resultados obtenidos observamos que hay un 10% del total al cual no le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información, el 24% casi nunca le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información, a un 36% a veces le resulta difícil, al 24% casi siempre le resulta difícil, finalmente a un 6% siempre le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información.

Tabla 21.

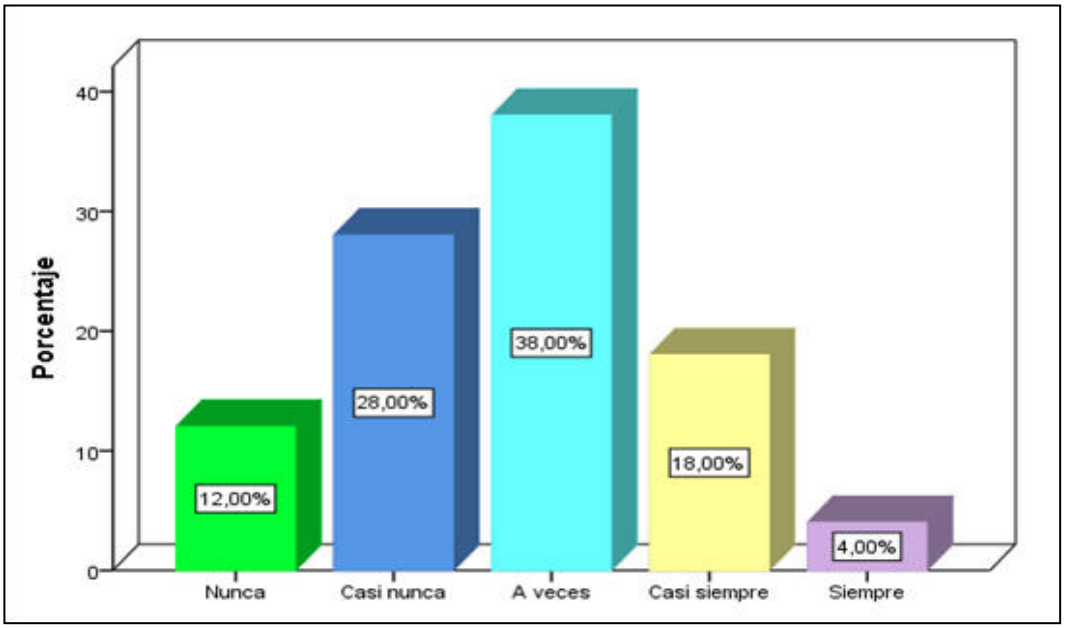
¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas tecnológicas como: página web, correo electrónico, sistemas informáticos, etc.?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	12,0	12,0
Casi nunca	28,0	40,0
A veces	38,0	78,0
Casi siempre	18,0	96,0
Siempre	4,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 23.

¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas tecnológicas como: página web, correo electrónico, sistemas informáticos, etc.?



De los resultados obtenidos observamos que el 12% no utiliza con frecuencia las herramientas tecnológicas, el 28% casi nunca hace uso de la tecnología., el 38% a veces hace uso de la tecnología, el 18% manifiesta que casi siempre utiliza herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus funciones, el 4% indica que siempre usa herramientas tecnológicas.

Tabla 22.

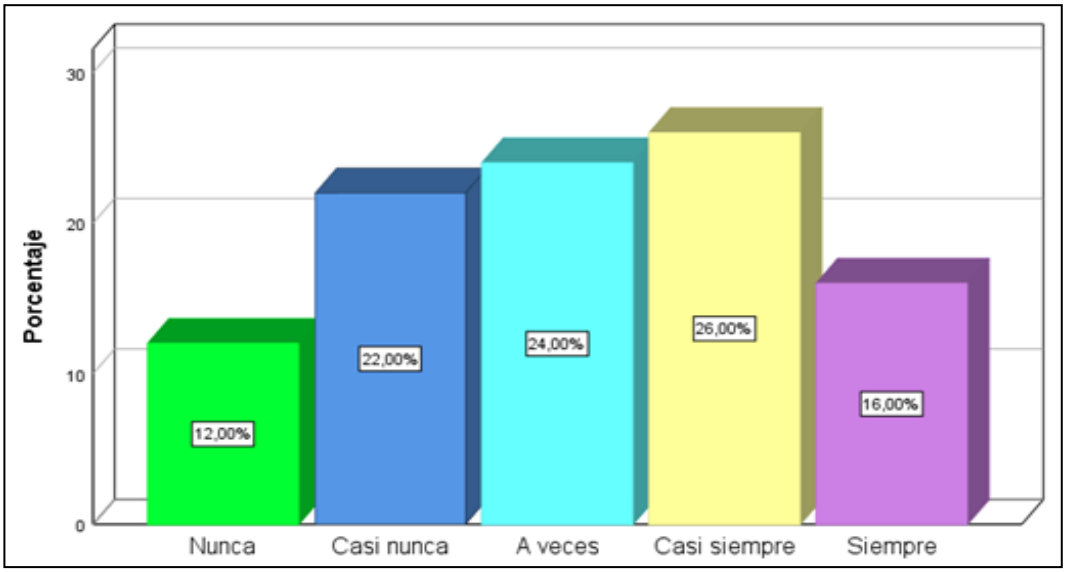
¿Con qué frecuencia realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	12,0	12,0
Casi nunca	22,0	34,0
A veces	24,0	58,0
Casi siempre	26,0	84,0
Siempre	16,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 24.

¿Con qué frecuencia realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución?



De los resultados obtenidos observamos que 12% indica que nunca se han realizado mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución, el 22% manifiesta que casi nunca realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución, el 24% indica que a veces realizan el mantenimiento, el 26% indica que casi siempre realizan el mantenimiento, mientras que un 16% indica que siempre realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución.

Tabla 23.

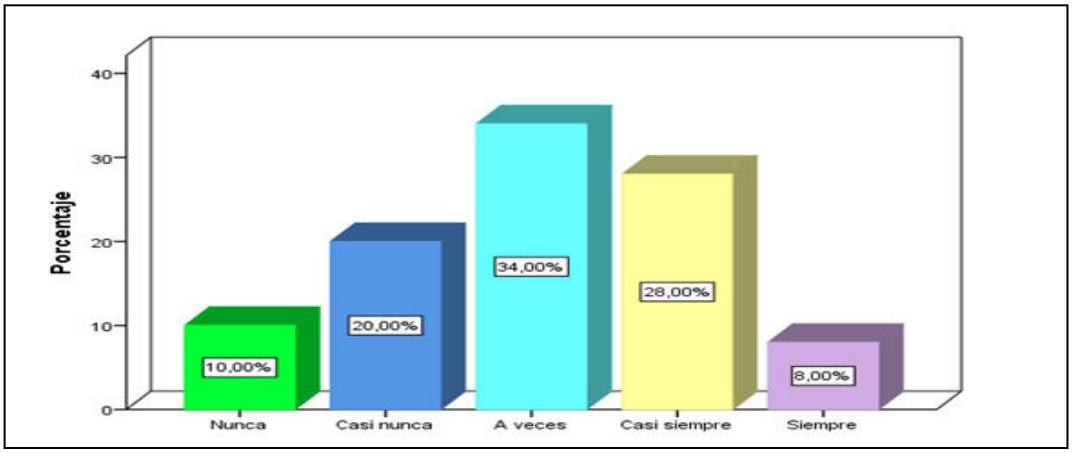
¿Con qué frecuencia adquieren nuevos equipos, software y máquinas en la institución donde usted trabaja?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10,0	10,0
Casi nunca	20,0	30,0
A veces	34,0	64,0
Casi siempre	28,0	92,0
Siempre	8,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 25.

¿Con qué frecuencia adquieren nuevos equipos, software y máquinas en la institución donde usted trabaja?



De los resultados obtenidos observamos que el 10% manifiesta que nunca adquieren nuevos equipos, software y máquinas en la institución, el 20% indica que casi nunca adquieren nuevos equipos, software y máquinas, el 34% indica que a veces adquieren nuevos equipos, software y máquinas, mientras que el 28% manifiesta que casi siempre adquieren nuevos equipos, software y máquinas en la institución, seguido de un 8% que indica que siempre han adquirido equipos nuevos, máquinas y software.

Tabla 24.

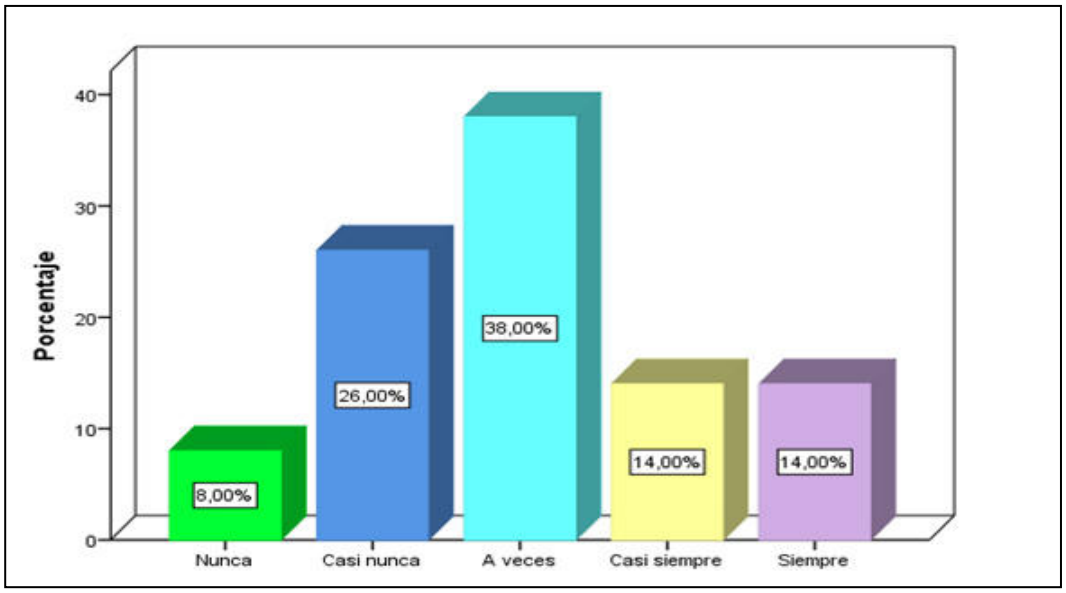
¿Con qué frecuencia usted ha participado en una jornada de limpieza y ordenamiento de sus oficinas?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8,0	8,0
Casi nunca	26,0	34,0
A veces	38,0	72,0
Casi siempre	14,0	86,0
Siempre	14,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 26.

¿Con qué frecuencia usted ha participado en una jornada de limpieza y ordenamiento de sus oficinas?



De los resultados obtenidos observamos que el 38% a veces ha participado en jornadas de limpieza y ordenamiento de sus oficinas, el 26% casi nunca ha participado, el 14% casi siempre participó en alguna jornada, otro 14% siempre ha participado en alguna jornada, y solo un 8% nunca ha participado de las jornadas de limpieza y ordenamiento de sus oficinas.

Tabla 25.

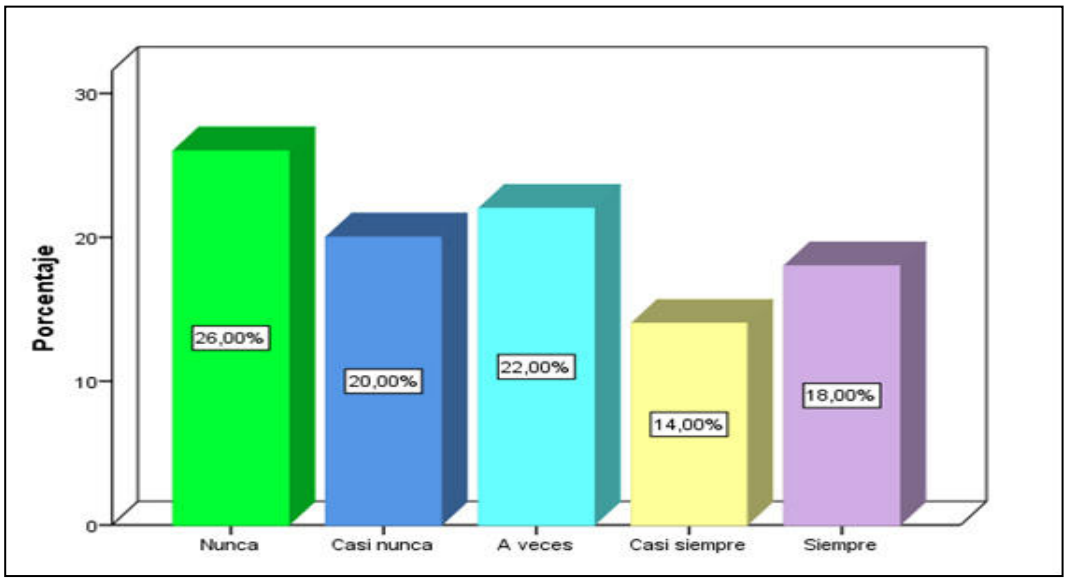
¿Con qué frecuencia la institución donde usted trabaja ha organizado jornadas de limpieza?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	26,0	26,0
Casi nunca	20,0	46,0
A veces	22,0	68,0
Casi siempre	14,0	82,0
Siempre	18,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 27.

¿Con qué frecuencia la institución donde usted trabaja ha organizado jornadas de limpieza?



De los resultados obtenidos observamos que el 26% manifiesta que la Gerencia Regional de Agricultura nunca ha organizado jornadas de limpieza, el 22% indica que la Gerencia a veces ha organizado jornadas de limpieza, el 20% manifiesta que casi nunca organiza jornadas de limpieza, el 18% indica que la Gerencia Regional de Agricultura siempre ha organizado una jornada de limpieza y el 14 % manifiesta que casi siempre se han organizado jornadas de limpieza.

Tabla 26.

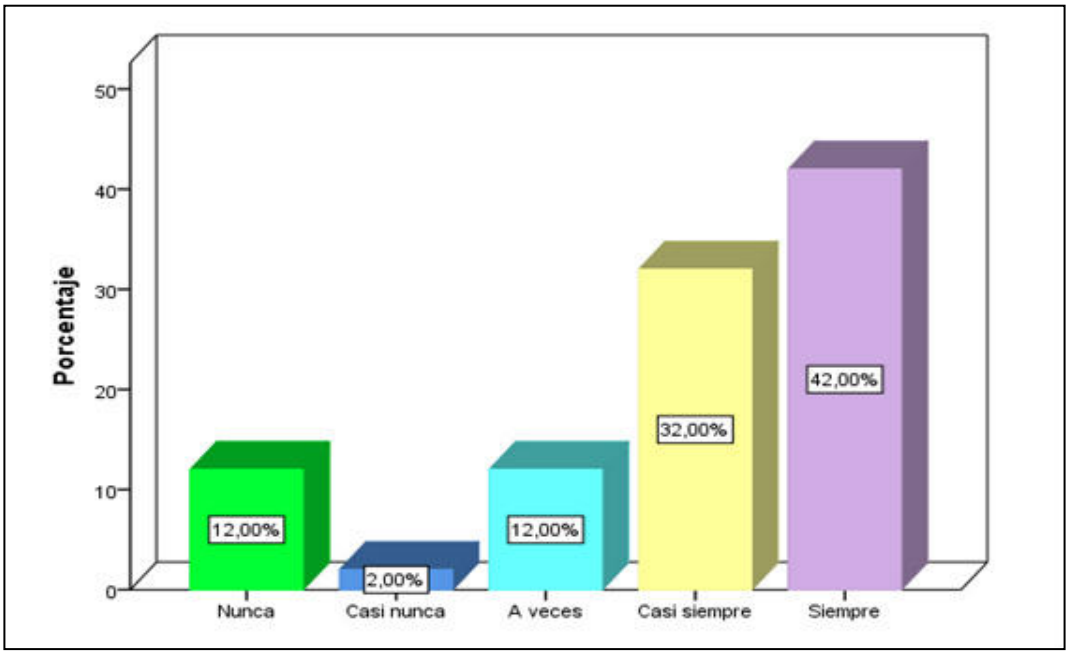
¿Considera usted que el espacio en el cual trabaja es limitado?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	12,0	12,0
Casi nunca	2,0	14,0
A veces	12,0	26,0
Casi siempre	32,0	58,0
Siempre	42,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

Figura 28.

¿Considera usted que el espacio en el cual trabaja es limitado?



De los resultados obtenidos observamos que el 42% manifiesta que siempre ha considerado que el espacio en el que trabaja es limitado, el 32% indica que casi siempre considera que su espacio es limitado, el 12% nunca ha considerado que su espacio es limitado, el otro 12% indica que a veces ha considerado su espacio limitado y un 2% ha considerado que casi nunca el espacio en el que trabaja es limitado.

a) NIVEL DE LA VARIABLE 1

Tabla 27.

Nivel de la variable de gestión de recursos humanos

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	8,0	8,0
REGULAR	36,0	44,0
BUENO	56,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta

De los resultados obtenidos se puede apreciar que el 56% considera que el nivel de la variable de gestión de recursos humanos es bueno, el 36% considera que es regular y un 8% cree que es deficiente.

- **NIVEL DE LA DIMENSIÓN**

Tabla 28. Nivel de la dimensión de comunicación

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10,0	10,0
REGULAR	32,0	42,0
BUENO	58,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

De los resultados obtenidos se puede observar que un 58% considera que el nivel de la dimensión comunicación es bueno, un 32% lo considera regular seguido de un 10% que lo considera como deficiente.

Tabla 29.

Nivel de la dimensión desarrollo de personal

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	4,0	4,0
REGULAR	26,0	30,0
BUENO	70,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

De los resultados obtenidos se puede observar que un 70% considera que el desarrollo de personal es bueno, el 26% lo que cree regular y un 4% considera que es deficiente.

b) NIVEL DE LA VARIABLE 2

Tabla 30.

Nivel de la variable calidad de servicio

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	22,0	22,0
REGULAR	58,0	80,0
BUENO	20,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la información de la encuesta.

De los resultados obtenidos se puede determinar que un 58% considera que la variable calidad de servicio se viene desarrollando en forma regular, un 22% considera que es deficiente y un 20% cree que se ejecuta en forma óptima.

NIVEL DE LA DIMENSIÓN

Tabla 31.

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	22,0	22,0
REGULAR	68,0	90,0
BUENO	10,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta.

De los resultados obtenidos se puede apreciar que el 68% considera que la capacidad de respuesta es regular, el 22% considera que es deficiente y solo el 10% considera que es bueno.

Tabla 32.

Nivel de la dimensión tangibilidad

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	24,0	24,0
REGULAR	52,0	76,0
BUENO	24,0	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta.

De los resultados obtenidos se puede determinar que el 52% considera que la dimensión tangibilidad es regular, un 24% lo considera deficiente y el otro 24% lo considera bueno.

4.3. Comprobación de hipótesis

4.3.1. Comprobación de la hipótesis general

H_o No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018.

H_1 Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018.

Tabla 33. Correlaciones gestión del recurso humano – calidad de servicio

			GESTION DEL RECURSO HUMANO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DEL RECURSO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0,000<0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y calidad de servicio de los trabajadores administrativos en la gerencia regional de agricultura – Moquegua, en el periodo 2018. Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman r=770 el cual se interpreta como correlación alta entre ambas variables.

4.3.2. Comprobación de la hipótesis específica 1

- H_0.- No existe relación entre la comunicación de la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.
- H_1.- Existe relación entre la comunicación de la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.

Tabla 34. Correlaciones calidad de servicio – comunicación

			CALIDAD DE SERVICIO	Comuni – cación
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	comunicación	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Dado los resultados se aprecia que el nivel de significancia calculado (sig = 0.000) es menor al establecido (p-valor = 0.05); por lo tanto, se puede aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; en ese sentido se afirma que, si existe relación entre la comunicación de la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.

4.3.3. Comprobación de la hipótesis específica 2

H_0.- No Existe relación entre el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano y la tangibilidad de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.

H_1.- Existe relación entre el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano y la tangibilidad de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.

Tabla 35. Correlaciones calidad de servicio – desarrollo de personal

			CALIDAD DE SERVICIO	Desarrollo de personal
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desarrollo de personal	Coeficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Dado los resultados se aprecia que el nivel de significancia calculado (sig = 0.000) es menor al establecido (p-valor = 0.05); por lo tanto, se puede aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; en ese sentido se afirma que, si existe relación entre el entre el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano y la tangibilidad de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación brindarán aportes muy importantes y necesarios para la mejora y/o adopción de medidas necesarias de la gestión del recurso humano y calidad de servicio de los trabajadores administrativos en la Gerencia Regional de Agricultura.

La gestión del recurso humano según Cuesta (2005) y Souto (2016) constituyen un factor fundamental y primordial para el desarrollo de las actividades, ya que, mediante la integración y participación se logran diversos objetivos, no olvidando que las metas institucionales deben estar estrechamente vinculadas a las metas de cada uno de los trabajadores.

En ese sentido es que la tesis presentada por Calero (2015) acerca de la gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral, demuestra que la gestión administrativa si influye en la calidad de servicio que brinda la municipalidad, pues se demostró que si se cuenta con el personal idóneo la calidad de servicio será mejor llegando a cumplir los objetivos establecidos.

Con respecto al resultado obtenido sobre la variable gestión de recursos humanos se aprecia que el 8% del total de encuestados catalogan la gestión del recurso humano en la Gerencia Regional de Agricultura como deficiente y el 36% considera que es regular, debido a que existen algunas falencias que se pueden mejorar como son: mejora en la convocatoria a las reuniones, haciendo uso de un medio de comunicación más rápido y de fácil accesibilidad, el 56% han manifestado que la gestión del recurso humano en la gerencia regional en la cual laboran es buena, pues consideran que si se dan las condiciones necesarias para el normal desenvolvimiento y cumplimiento del trabajo,

además de indicar que se sienten escuchados, son capacitados eventualmente y motivados. Por ello la gestión del recurso humano es un pilar fundamental en toda organización, es muy importante fortalecer relaciones interpersonales, de compañerismo, de identificación, de empatía, así como lograr vincular objetivos institucionales con los personales mediante la comunicación constante para así asegurar un mayor compromiso del recurso humano, ya que las actitudes de las personas son el resultado de las motivaciones (Maslow 1991) externas o internas a las cuales se exponen, en ese entender cabe resaltar que el ser humano actúa debido a alguna motivación o interés que tenga, así mismo analiza si el acto que se va a realizar le traerá a algún beneficio futuro.

La dimensión de comunicación según los resultados obtenidos indican en un 58% como bueno, un 32% como regular y solo un 10% considera que es deficiente, en ese sentido podemos indicar que la comunicación en la Gerencia Regional de Agricultura se viene desarrollando en forma óptima, pues tanto la comunicación formal como informal se desarrolla con normalidad, se comunican las funciones a desempeñar en forma oportuna, así como la convocatoria a reuniones, la solicitud de información es oportuna y formal así como la convocatoria a reuniones, además de buscar el medio más rápido para proceder a realizar los comunicados, así mismo indican que se sienten escuchados pues consideran que su opinión es tomada en cuenta.

Según los resultados obtenidos el 70% de los encuestados han manifestado que la dimensión de desarrollo de personal es buena, la institución donde laboran les brinda las condiciones necesarias para su desarrollo personal, como son capacitaciones periódicas, son motivados con cierta frecuencia además de contar con un clima laboral óptimo, disminuyendo así la ausencia de personal, y promoviendo la puntualidad, por ello es que se

evidencia el logro de algunos objetivos planteados. Un 26% indica que el desarrollo de personal es regular pues algunos de sus compañeros no se sienten conformes con las capacitaciones que se brindan, por ello no se sienten motivados, y un 4% lo califica como deficiente.

La calidad de servicio en la Gerencia Regional de Agricultura en un 58% es regular, pues según lo manifestado en las encuestas aplicadas al personal, ellos utilizan con poca frecuencia las herramientas con las que cuentan, como son tecnologías, la web, y que les resulta no tan fácil el acceso para la obtención de alguna información solicitada, impidiendo cumplir oportunamente con los plazos establecidos, siendo importante fortalecer los lazos entre el personal para que todos apunten a un mismo objetivo y logren sobresalir como una institución sólida, solo un 20% del total de los encuestados considera que la calidad de servicio es buena y un 22% cree que es deficiente, pues falta compromiso de parte de los trabajadores, así como promover la participación, compañerismo e interacción entre compañeros, ya que es importante para que todos apunten hacia un mismo horizonte.

La capacidad de respuesta se entiende como los medios utilizados para ejecutar las actividades en forma rápida y oportuna cumpliendo los plazos establecidos, según lo manifestado por (Parasuraman 2013), en ese sentido la capacidad de respuesta resulta siendo el uso y aplicabilidad de diversos medios que se usan para brindar un servicio en el tiempo más corto posible, como, por ejemplo: el uso de la tecnología, equipos de cómputo, entre otros.

En la Gerencia Regional de Agricultura la capacidad de respuesta es regular en un 68% pues manifiestan que algunos presentan facilidad en la búsqueda de información lo que influye en el cumplimiento de plazos para la entrega de alguna información

que se haya solicitado, el 22% de los encuestados indican que la capacidad de respuesta es deficiente y solo el 10% considera la capacidad de respuesta como buena pues son muy pocos los trabajadores que utilizan medios tecnológicos que les faciliten la búsqueda de información.

La tangibilidad según lo manifestado por (Parasuraman 2013) hace referencia a los materiales que han de utilizar durante el desarrollo de las actividades diarias, ya sean para promocionar y comunicar, además de la percepción que puedan tener sobre la entidad a simple vista, es así que la tangibilidad en la Gerencia Regional de Agricultura va desde cómo es percibida la institución desde el exterior hasta la implementación con la cuenta en cada una de las oficinas, así mismo la comodidad con la que trabajan los servidores, pues solo algunos se encuentran cómodos con los ambientes en los cuales vienen laborando, además de contar con los medios necesarios para ejecutar sus actividades.

La tangibilidad en la Gerencia Regional de Agricultura es regular en un 52% pues alrededor de poco más de la mitad de encuestados indican que los ambientes en donde realizan su trabajo, así como la implementación que ha realizado la alta jefatura como mantenimientos y adquisición de nuevos equipos va a contribuir a la mejora progresiva de la calidad de servicio en la Institución.

Para brindar una buena calidad de servicio es necesario que la institución realice un proceso sinérgico (Ishikawa 1994), solo así se logrará brindar el servicio esperado en el tiempo estimado pues con el trabajo en conjunto y articulado es más probable alcanzar a cumplir las metas trazadas, ello se evidencia en la investigación realizada por Ríos (2014) sobre la gestión de recursos humanos para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera en la ciudad de Huamachuco, en el que se demostró que para mejorar la

calidad de servicio es necesario que el recurso humano se encuentre articulado y debidamente capacitado, además de contar con los medios necesarios para el normal desarrollo de sus actividades.

En ese sentido es preciso resaltar que las investigaciones precedentes han realizado estudios sobre la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario o el cliente, sin embargo, en la presente investigación se toma en consideración la perspectiva del propio personal que brinda ese servicio en la Gerencia Regional de Agricultura Moquegua. Asimismo, se ha considerado su apreciación acerca de la influencia de diversos factores externos e internos, como son recursos materiales, capacidad de síntesis y análisis, en la atención del servicio que brindan, obteniendo como resultado que la calidad de servicio es determinada por la gestión del recurso humano.

Por consiguiente, es necesario e importante que la institución realice permanentemente actividades de capacitación, integración y motivación del personal que labora en la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, los mismos que permitirán fortalecer las relaciones interpersonales y colaborativas logrando una comunicación más fluida y una mayor confianza, permitiendo un trabajo armonioso y una calidad de servicio óptima.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Existe una relación significativa entre las variables de estudio, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.770 lo que indica una correlación alta entre ambas variables la misma que evidencia la gestión del recurso humano en la gerencia regional de agricultura Moquegua, es decir la relación con la calidad de servicio que se brinda, porque esta última se encuentra supeditada a las actividades que realiza el personal, así como de la capacitación con la que cuenta para cumplir eficazmente sus funciones.

SEGUNDA:

Existe una relación significativa entre la comunicación de la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en vista de que se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0.719 evidenciando así que si existe una relación pues en la medida en que ha ido fluyendo la comunicación ha conllevado a obtener el resultado esperado, no desperdiciando horas hombre y así mismo entregar la información y/o brindar el servicio solicitado en el tiempo establecido.

TERCERA:

Existe relación significativa entre el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano y la tangibilidad de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.762 indicando que el personal casi en su mayoría cuenta con los medios necesarios para desarrollar sus funciones, así mismo goza del reconocimiento y estímulos esporádicos y un clima regular, los cuales contribuyen al logro de las metas.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Promover capacitaciones e inducción al personal en forma constante, para el mejor cumplimiento de las funciones asignadas, y permita un mayor y óptimo desenvolvimiento, así como el logro de metas y objetivos en el corto plazo.

SEGUNDA:

Realizar evaluaciones y análisis semestrales y/o anules para intercambiar las opiniones mediante espacios de diálogo los cuales permitan la interacción más efectiva entre los directivos y administrativos, logrando un consenso mediante el planteamiento de sus peticiones.

TERCERA:

A la Gerencia Regional de Agricultura Moquegua, promover la participación activa de sus trabajadores en cada una de las actividades que realice, como son: de recreación y capacitación para fortalecer los lazos de amistad y compañerismo y así desarrollar un ambiente más propicio y clima agradable, y de esa manera se sientan más identificados con la institución en la cual trabajan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abadi, M. (2004). *Calidad de Servicio.* Argentina: Buenos Aires.

Albretch, K. (1994). *Todo al poder del Cliente.* España: Paidós.

Álvarez Ibarrola, J., Álvarez Gallego, I., & Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de Gestión y Herramientas de calidad. 1ra edición.* España: Ideaspropias.

Amitai, E. (1979). *Organizaciones Modernas.* México: Unión Topográfica Hispano Americana.

Arias Cubillas, P. (2017). *Importancia de la Gestión de los Recursos Humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcuma Dorada.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Calero Mora, J. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.* Huacho: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso Administrativo 3ª edición.* España: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones 8va edición.* México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano 3ª edición.* México: McGraw Hill.

Crosby, P. (1988). *La Organización Permanentemente Exitosa.* México: McGraw Hill.

Cuesta Santos, A. (2005). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento.* La Abana: Ecoe Ediciones.

Deming, W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad La salida de la crisis.* Madrid: Dias de Santos.

Douglas, M. (1996). *El lado humano de las Orgnizaciones.* Colombia: D´vinni.

Drucker, P. (1954). *The Practice of Management.* New York: Harper y Brothers.

Española, R. A. (2005). *Diccionario de la Lengua Española.* Lima: Q.W. editores S.A.C.

Eyssautier de la Mora, M. (2010). *Elementos Básicos de Administtración.* México: Trillas.

Fayol, H. (1971). *Administración Industrial y General.* Argentina: El Ateneo.

Ghiglione, F. (2015). *Gestión de Recursos Humanos del personal de planta permanente de la honorable cámara de diputados (provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desemppeño.* Argentina: Universidad Nacional de la Pampa.

Gómez - Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos 5ª edición.* Madrid: Pearson Educación Editorial S. A.

Guzmán Paz, V. (2012). *Comunicación Organizacional.* México: Red Tercer Milenio.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición.* México: McGraw Hill.

Horovitz, J. (1991). *La Calidad del Servicio. A la conquista del Cliente.* España: McGraw Hill.

Huber, L. (2010). *Fundamentos de Liderazgo y Gestión de Recursos Humanos.* Visión Holística.

Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de Calidad.* Madrid: Diaz de Santos.

Kaplan, R. S., & Norton, N. (2000). *Administración 6ª edición.* México: Prentice Hall.

Kaplún, M. (1998). *Una Pedagogía de la Comunicación.* Madrid: Ediciones de la Torre.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración. Una Perspectiva Global.* México: McGraw Hill.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración 8va edición.* México: McGraw Hill.

Kotler, P. (1977). *Mercadotecnia.* México: Prentice Hall.

Langevin Hogue, L. (2000). *La Comunicación: Un arte que se aprende.* España: Sal Terrae.

Latorre Navarro, F. (2012). *La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral.* España: Universidad de Valencia.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios sexta edición.* México: Prentice Hall.

Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad.* Madrid: Diaz de Santos.

Mayo, E. (1977). *Los problemas humanos de la civilización 3ª Edición.* Buenos Aires: Nueva Visión.

Mcgregor, D. (1996). *El Lado Humano de las Organizaciones.* Colombia: D´vinni.

O´Donnell, & Koontz. (2000). *Curso de Administración Moderna - Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas.* México: Litográfica Ingramex S.A.

Oleas Morán , M. (2012). *Gestión Administrativa y Procesos académicos del Colegio "Aurora EStrada de Ramírez". De la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Parasuraman, A. (12 de Diciembre de 2013). Cinco Elementos de la Excelencia del Servicio. (J. P. Roig, Entrevistador) Internet. Miami. Recuperado el 04 de Febrero de 2019, de

https://mba.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/parasuraman-cinco-elementos-de-la-excelencia-del-servicio

Ríos Henríquez, M. (2014). *Gestión de Recursos Humanos, para mejorar la Calidad de Servicio en una empresa hotelera - ciudad de Huamachuco - 2014.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando.* Madrid: Diaz de Santos.

Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal.* México: Limusa.

Souto Anido, L. (2016). Modelo de Gestión de los Recursos Humanos con base en la teoría de los subconjuntos borrosos. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 22.

Tarí Guilló, J. (2000). *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva.* Alicante: Universidad de Alicante.

Taylor, F. (1903). *Shop Management.* New York: Harper & Bros.

Tejada, A. (03 de 03 de 2016). *Conexionesan*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/03/03/desarrollo-capital-humano/

ANEXOS

ANEXO 01. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

- Variable 01 : GESTION DEL RECURSO HUMANO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
La gestión del recurso humano son todas las acciones de dirección y de decisión que conducen a una relación entre el personal y la institución, considerando al recurso humano como un factor fundamental para el desarrollo de las actividades con un enfoque sistémico, integrador y participativo, no se lo ve como un gasto, sino ha pasado a ser un activo importante dentro de la entidad. Cuesta Santos (2005)	Esta variable será evaluada a través de (02) dimensiones:	COMUNICACIÓN.- La comunicación es entendida como el proceso mediante el cual se transmite información y se quiere dar a entender un determinado mensaje, el cual se origina en cualquier organización, siendo un proceso muy importante que sin el cual no sería posible la interrelación de unos con otros y no existiría la sociedad. Guzmán Paz (2012)	tipos de comunicación (formal, informal), comunicación efectiva
		DESARROLLO DE PERSONAL.- El hombre por su naturaleza es un ser pensante, el cual siempre está presto a adquirir nuevos conocimientos, siendo la educación el medio para aprender cosas nuevas en la medida que estudie y se capacite, se convertirá en un ser valioso tanto para la sociedad como para sí mismo; siendo así la Capacitación la base para el desarrollo del personal que se encuentra en una entidad. Siliceo Aguilar (2004)	Capacitación, motivación, evaluación

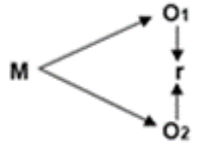
- Variable 02: CALIDAD DE SERVICIO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El control total de calidad se caracteriza por la participación de los más altos directivos hasta los empleados de menor jerarquía, entendiéndose así que para lograr un óptimo resultado es necesario la participación de todos los involucrados. Ishikawa (1994)	Esta variable será evaluada a través de cuatro (02) dimensiones: capacidad de respuesta y tangibilidad	CAPACIDAD DE RESPUESTA. – Es la disponibilidad para ejecutar el servicio de forma rápida y oportuna, sin sobrepasar los plazos establecidos. Parasuraman (2013).	Facilidad en la Búsqueda de Información, cumplimiento del TUPA
		TANGIBILIDAD. – "Esto se refiere a la apariencia del establecimiento, de la gente, de los materiales comunicativos y promocionales que los clientes reciben y demás elementos visuales". Parasuraman (2013).	Implementación, Ambientes Apropiados

Continuación del anexo 01

Matriz de Consistencia de la Investigación

Título: GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSION	METODOLOGIA DE INVESTIGACION
¿En qué medida se relacionan la gestión del recurso humano y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018?	Determinar el nivel de relación existente entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018	Existe relación directa entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua, en el periodo 2018	VARIABLE 1.- Gestión del Recurso Humano DIMENSIONES: - Comunicación - Desarrollo de Personal	TIPO DE INVESTIGACIÓN La presente investigación es de tipo descriptivo, pues se realizará en un tiempo establecido describiendo situaciones. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño de la investigación a aplicar en la presente investigación es no experimental (transeccional), dado que por la naturaleza de nuestro estudio este diseño nos permitirá medir la relación (causa – efecto)) entre las variables en un momento y tiempo únicos, determinado observando los fenómenos que acontezcan en su ambiente natural. Su esquema es el siguiente:  Donde: M = Variable 01 = Variable 1 02 = Variable 2 R = Relación de variables POBLACION La presente investigación está conformada por una población
PROBLEMAS ESPECIFICOS	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**HIPOTESIS ESPECIFICAS**		
PE 01.- ¿En qué medida se relacionan la comunicación de la gestión del recurso humano con la capacidad de respuesta de la	OE 01.- ¿Determinar si la comunicación de la gestión del recurso humano se relaciona con la capacidad de respuesta de la	HE 01.- ¿Existe relación entre la comunicación de la gestión del recurso humano con la capacidad de respuesta de la		

Continuación del anexo 01

calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018?	calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018?	calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018?	VARIABLE 2.- CALIDAD DE SERVICIO DIMENSIONES: - Capacidad de Respuesta - Tangibilidad	de 50 personas, según el Cuadro de Asignación de Personal - CAP, los cuales laboran en forma permanente en la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua. MUESTRA No corresponde, pues se efectuará la encuesta a la población total (50 trabajadores). TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS - Técnica: Encuesta - Instrumento: Un cuestionarios auto administrados al personal de la Gerencia Regional de Agricultura TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS instrumentos) Cuadro de frecuencia, diagramas, estadísticos de centralización y dispersión, coeficientes de correlación r de Spearman. (SPSS V.21), (Excel) Tablas y figuras con sus correspondientes análisis e interpretaciones. Las conclusiones se formulan teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO Para validar los instrumentos de recolección de datos, se hará uso de la técnica de "Juicio de expertos", y para comprobar la fiabilidad se empleará el coeficiente "Alfa de Cron Bach".
PE 02.- ¿En qué medida se relacionan el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano y la tangibilidad de la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018?	OE 02.- ¿Determinar si el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano se relaciona con la tangibilidad de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018?	HE 02.- ¿Existe relación entre el desarrollo de personal de la gestión del recurso humano y la tangibilidad de la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura, en el periodo 2018?		

ANEXO 02. INSTRUMENTO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA MOQUEGUA

ENCUESTA:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

La presente encuesta es de carácter anónimo y dirigida al personal administrativo de la Gerencia Regional de Agricultura Moquegua

SEXO: FEMENINO ( ) MASCULINO ( ) **EDAD:**

PREGUNTA 1

¿SU JEFE INMEDIATO LE COMUNICA POR ESCRITO LAS FUNCIONES QUE VA A DESEMPEÑAR?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 2

¿CUANDO DESEA ALGUN TIPO DE INFORMACIÓN LO SOLICITA DE MANERA FORMAL?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 3

¿LAS REUNIONES A LAS QUE USTED ASISTE SON CONVOCADAS MEDIANTE ALGÚN DOCUMENTO?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 4

¿CREE USTED QUE REALIZAR UNA COMUNICACIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO, O ALGÚN OTRO MEDIO DIGITAL ES MÁS EFECTIVA?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 5

¿CONSIDERA USTED QUE SU OPINIÓN (EN LAS REUNIONES) ES CONSIDERADA EN LA TOMA DE DECISIONES PARA PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES TRIMESTRALES Y/O ANUALES?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

Continuación de la encuesta

PREGUNTA 6

¿CON QUÉ FRECUENCIA HA RECIBIDO USTED CAPACITACIONES POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN EN LA CUAL LABORA PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES QUE REALIZA?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 7

¿LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN QUE RECIBE, SON AFINES A LAS ACTIVIDADES QUE USTED REALIZA?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 8

¿CON QUÉ FRECUENCIA HA RECIBIDO USTED ALGUNA CAPACITACIÓN POR CUENTA PROPIA PARA LA MEJORA DE SU DESEMPEÑO EN LAS FUNCIONES QUE REALIZA?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 9

¿DURANTE LOS ULTIMOS DOS AÑOS HA RECIBIDO USTED ALGÚN TIPO DE ESTÍMULO POR PARTE DE SU INSTITUCIÓN POR EL LOGRO DE OBJETIVOS?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 10

¿CON QUÉ FRECUENCIA ES USTED FELICITADO POR LOS LOGROS OBTENIDOS?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 11

¿CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DONDE TRABAJA CUENTA CON UN BUEN CLIMA LABORAL?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

Continuación de la encuesta

PREGUNTA 12

¿CON QUÉ FRECUENCIA LA INSTITUCIÓN REALIZA ACCIONES DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL NUEVO QUE ENTRA A LABORAR?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 13

¿TIENE USTED DIFICULTADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 14

¿CON QUÉ FRECUENCIA HA FALTADO USTED A SU TRABAJO?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 15

¿CON QUÉ FRECUENCIA LLEGA USTED TEMPRANO A SU TRABAJO?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 16

¿CONSIDERA USTED QUE ES NECESARIO RECIBIR INDICACIONES ANTES DE COMENZAR LA JORNADA LABORAL?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 17

¿CUMPLE USTED LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL TUPA PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 18

¿CUÁNDO LE SOLICITAN INFORMACIÓN, BRINDA LA RESPUESTA CON FACILIDAD?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

Continuación de la encuesta

PREGUNTA 19

¿LE RESULTA DIFÍCIL EL ACCESO A LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 20

¿CON QUÉ FRECUENCIA USTED UTILIZA LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMO: PAGINA WEB, CORREO ELECTRÓNICO, SISTEMAS INFORMÁTICOS, ETC?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 21

¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZAN EL MANTENIMIENTO A LAS MÁQUINAS Y EQUIPOS DE LA INSTITUCIÓN?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 22

¿CON QUÉ FRECUENCIA ADQUIEREN NUEVOS EQUIPOS, SOFTWARE Y MÁQUINAS EN LA INSTITUCIÓN DONDE USTED TRABAJA?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 23

¿CON QUÉ FRECUENCIA USTED HA PARTICIPADO EN UNA JORNADA DE LIMPIEZA Y ORDENAMIENTO DE SUS OFICINAS?

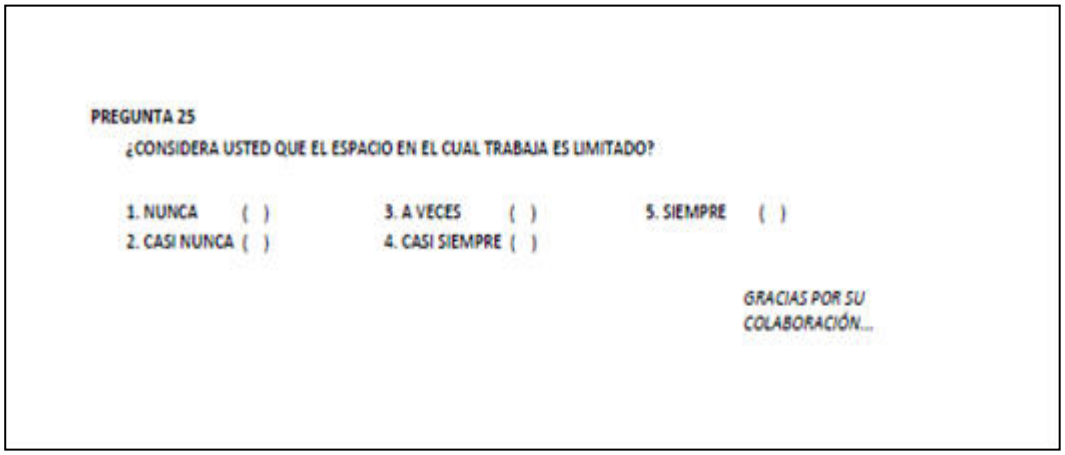
1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

PREGUNTA 24

¿CON QUÉ FRECUENCIA LA INSTITUCIÓN DONDE USTED TRABAJA HA ORGANIZADO JORNADAS DE LIMPIEZA?

1. NUNCA ( ) 3. A VECES ( ) 5. SIEMPRE ( )
2. CASI NUNCA ( ) 4. CASI SIEMPRE ( )

Continuación de la encuesta



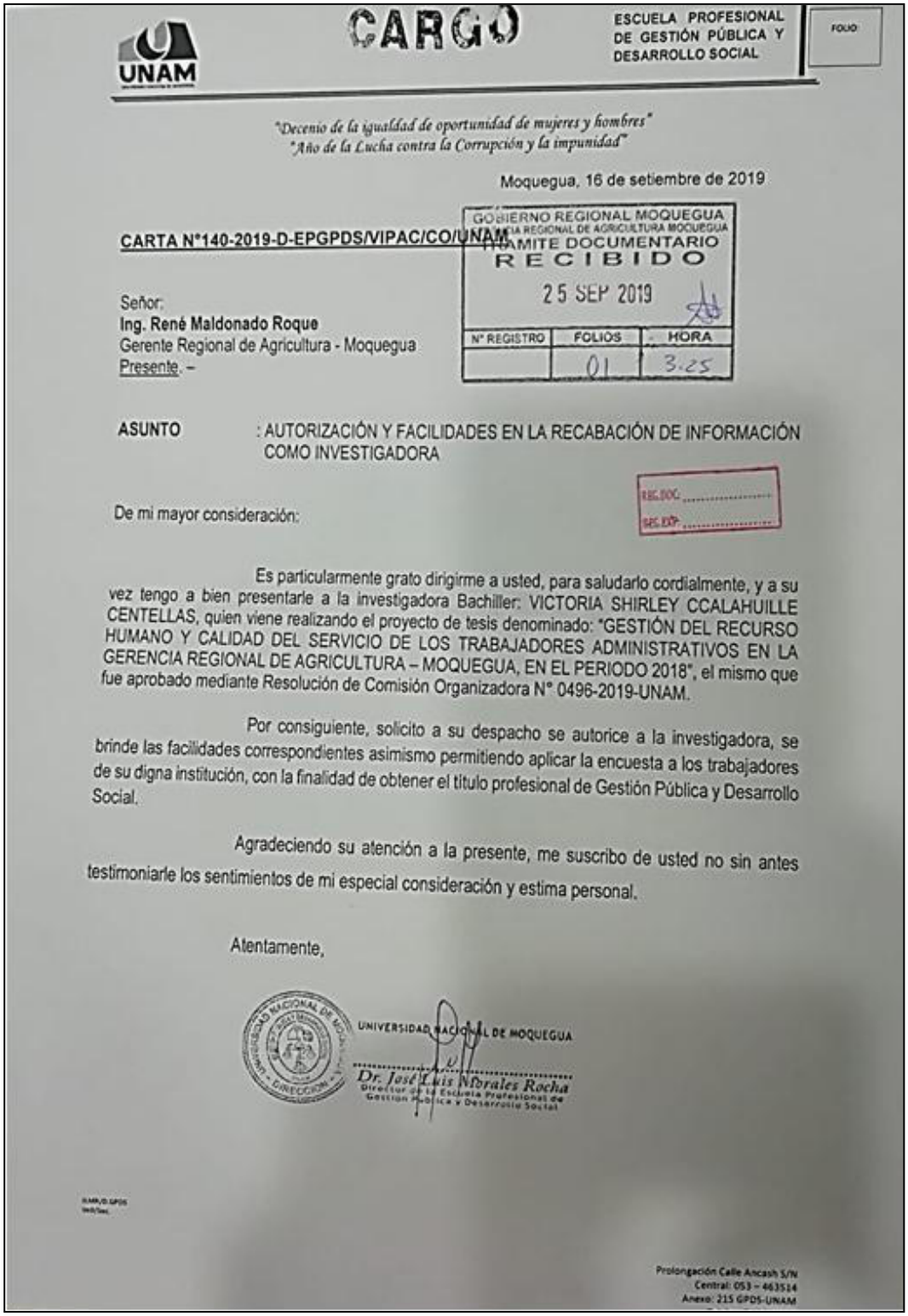
PREGUNTA 25

¿CONSIDERA USTED QUE EL ESPACIO EN EL CUAL TRABAJA ES LIMITADO?

1. NUNCA ( )
2. CASI NUNCA ( )
3. A VECES ( )
4. CASI SIEMPRE ( )
5. SIEMPRE ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

ANEXO 03. CARTA



UNAM

CARGO

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FOLIO

"Decenio de la igualdad de oportunidad de mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la impunidad"

Moquegua, 16 de setiembre de 2019

GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA
GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA MOQUEGUA
TRAMITE DOCUMENTARIO
RECIBIDO
25 SEP 2019

N° REGISTRO	FOLIOS	HORA
	01	3.25

CARTA N°140-2019-D-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

Señor:
Ing. René Maldonado Roque
Gerente Regional de Agricultura - Moquegua
Presente. –

ASUNTO : AUTORIZACIÓN Y FACILIDADES EN LA RECABACIÓN DE INFORMACIÓN COMO INVESTIGADORA

REC. DOC. .....
REC. EXP. .....

De mi mayor consideración:

Es particularmente grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y a su vez tengo a bien presentarle a la investigadora Bachiller: VICTORIA SHIRLEY CCALAHUILLE CENTELLAS, quien viene realizando el proyecto de tesis denominado: "GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018", el mismo que fue aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0496-2019-UNAM.

Por consiguiente, solicito a su despacho se autorice a la investigadora, se brinde las facilidades correspondientes asimismo permitiendo aplicar la encuesta a los trabajadores de su digna institución, con la finalidad de obtener el título profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social.

Agradeciendo su atención a la presente, me suscribo de usted no sin antes testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Dr. José Luis Morales Rocha
Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

Prolongación Calle Ancash S/N
Central: 053 – 463514
Anexo: 215 GPDS-UNAM

ANEXO 04. VALIDACIONES

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Titulo del Proyecto: "GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018"

Instrumento de medición de variables: **GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA (colocar de acuerdo a sus propias categorías)					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 01. GESTION DEL RECURSO HUMANO	COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN FORMAL	1. ¿Su jefe inmediato le comunica por escrito las funciones que va a desempeñar?						X		X		X		X		
			2. ¿Cuándo desea algún tipo de información lo solicita de manera formal?						X		X		X		X		
			3. ¿las reuniones a las que usted asiste son convocadas mediante algún documento?						X		X		X		X		
		COMUNICACIÓN INFORMAL	4. ¿Cree usted que realizar una comunicación mediante correo electrónico, o algún otro medio digital es más efectiva?						X		X		X		X		
			5. ¿Considera usted que su opinión (en las reuniones) es considerada en la toma de decisiones para programar las actividades trimestrales y/o anuales?						X		X		X		X		
	DESARROLLO DE PERSONAL	CAPACITACION	6. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted capacitaciones por parte de la institución en la cual labora para la mejora del desempeño de las funciones que realiza?						X		X		X		X		
			7. ¿Los cursos de capacitación que recibe, son afines a las actividades que usted realiza?						X		X		X		X		
			8. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted alguna capacitación por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza?						X		X		X		X		
		MOTIVACION	9. ¿Durante los últimos dos años ha recibido usted algún tipo de estímulo por parte de su institución por el logro de objetivos?						X		X		X		X		
			10. ¿Con qué frecuencia es usted felicitado por los logros obtenidos?						X		X		X		X		
			11. ¿Considera usted que el área donde trabaja cuenta con un buen clima laboral?						X		X		X		X		
			12. ¿Con qué frecuencia la institución realiza acciones de inducción para el personal nuevo que entra a laborar?						X		X		X		X		
		EVALUACION	13. ¿Tiene usted dificultades para el cumplimiento de sus funciones?						X		X		X		X		
			14. ¿Con qué frecuencia ha faltado usted a su trabajo?						X		X		X		X		
			15. ¿Con qué frecuencia llega usted temprano a su trabajo?						X		X		X		X		
			16. ¿Considera usted que es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral?						X		X		X		X		

Continuación del anexo 04

VARIABLE 02.- CALIDAD DE SERVICIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA	CUMPLIMIENTO TUPA	17. ¿Cumple usted los plazos establecidos en el tupa para la entrega de información solicitada?						X		X		X		X		
			18. ¿Cuándo le solicitan información, brinda la respuesta con facilidad?						X		X		X		X		
		FACILIDAD EN LA BUSQUEDA DE INFORMACION	19. ¿Le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información?						X		X		X		X		
			20. ¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas tecnológicas como: página web, correo electrónico, sistemas informáticos, etc.?						X		X		X		X		
	TANGIBILIDAD	IMPLEMENTACION	21. ¿Con qué frecuencia realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución?						X		X		X		X		
			22. ¿Con qué frecuencia adquieren nuevos equipos, software y maquinas en la institución donde usted trabaja?						X		X		X		X		
		AMBIENTES APROPIADOS	23. ¿Con qué frecuencia usted ha participado en una jornada de limpieza y ordenamiento de sus oficinas?						X		X		X		X		
			24. ¿Con qué frecuencia la institución donde usted trabaja ha organizado jornadas de limpieza?						X		X		X		X		
			25. ¿Considera usted que el espacio en el cual trabaja es limitado?						X		X		X		X		

De La Paz Ramos José Miguel
42982583

Continuación del anexo 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA DE MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018.

DIRIGIDO A: UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA – ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

De La Paz Ramos José Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión Pública

VALORACIÓN:

~~ALTO~~	MEDIO	BAJO

42982583

Continuación del anexo 04

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Titulo del Proyecto: "GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018"

Instrumento de medición de variables: GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA (colocar de acuerdo a sus propias categorías)					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 01. GESTION DEL RECURSO HUMANO	COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN FORMAL	1. ¿Su jefe inmediato le comunica por escrito las funciones que va a desempeñar?						X		X		X		X		
			2. ¿Cuándo desea algún tipo de información lo solicita de manera formal?						X		X		X		X		
			3. ¿las reuniones a las que usted asiste son convocadas mediante algún documento?						X		X		X		X		
		COMUNICACIÓN INFORMAL	4. ¿Cree usted que realizar una comunicación mediante correo electrónico, o algún otro medio digital es más efectiva?						X		X		X		X		
			5. ¿Considera usted que su opinión (en las reuniones) es considerada en la toma de decisiones para programar las actividades trimestrales y/o anuales?						X		X		X		X		
	DESARROLLO DE PERSONAL	CAPACITACION	6. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted capacitaciones por parte de la institución en la cual labora para la mejora del desempeño de las funciones que realiza?						X		X		X		X		
			7. ¿Los cursos de capacitación que recibe, son afines a las actividades que usted realiza?						X		X		X		X		
			8. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted alguna capacitación por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza?						X		X		X		X		
		MOTIVACION	9. ¿Durante los últimos dos años ha recibido usted algún tipo de estímulo por parte de su institución por el logro de objetivos?						X		X		X		X		
			10. ¿Con qué frecuencia es usted felicitado por los logros obtenidos?						X		X		X		X		
			11. ¿Considera usted que el área donde trabaja cuenta con un buen clima laboral?						X		X		X		X		
			12. ¿Con qué frecuencia la institución realiza acciones de inducción para el personal nuevo que entra a laborar?						X		X		X		X		
		EVALUACION	13. ¿Tiene usted dificultades para el cumplimiento de sus funciones?						X		X		X		X		
			14. ¿Con qué frecuencia ha faltado usted a su trabajo?						X		X		X		X		
			15. ¿Con qué frecuencia llega usted temprano a su trabajo?						X		X		X		X		
			16. ¿Considera usted que es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral?						X		X		X		X		

Continuación del anexo 04

VARIABLE 02.- CALIDAD DE SERVICIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA	CUMPLIMIENTO TUPA	17. ¿Cumple usted los plazos establecidos en el tupa para la entrega de información solicitada?						X		X		X		X			
			18. ¿Cuándo le solicitan información, brinda la respuesta con facilidad?						X		X		X		X			
		FACILIDAD EN LA BUSQUEDA DE INFORMACION	19. ¿Le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información?						X		X		X		X			
			20. ¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas tecnológicas como: página web, correo electrónico, sistemas informáticos, etc.?						X		X		X		X			
	TANGIBILIDAD	IMPLEMENTACION	21. ¿Con qué frecuencia realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución?						X		X		X		X			
			22. ¿Con qué frecuencia adquieren nuevos equipos, software y maquinas en la institución donde usted trabaja?						X		X		X		X			
		AMBIENTES APROPIADOS	23. ¿Con qué frecuencia usted ha participado en una jornada de limpieza y ordenamiento de sus oficinas?						X		X		X		X			
			24. ¿Con qué frecuencia la institución donde usted trabaja ha organizado jornadas de limpieza?						X		X		X		X			
			25. ¿Considera usted que el espacio en el cual trabaja es limitado?						X		X		X		X			

Rocío E. Cornelio Aira
44786337

Continuación del anexo 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA DE MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018.

DIRIGIDO A: UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA – ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Cornelio Aira Rocío Elaribel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión Pública

VALORACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO

44786337

Continuación del anexo 04

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: "GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018"

Instrumento de medición de variables: **GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA (colocar de acuerdo a sus propias categorías)					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 01. GESTION DEL RECURSO HUMANO	COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN FORMAL	1. ¿Su jefe inmediato le comunica por escrito las funciones que va a desempeñar?						X		X		X		X		
			2. ¿Cuándo desea algún tipo de información lo solicita de manera formal?						X		X		X		X		
			3. ¿las reuniones a las que usted asiste son convocadas mediante algún documento?						X		X		X		X		
		COMUNICACIÓN INFORMAL	4. ¿Cree usted que realizar una comunicación mediante correo electrónico, o algún otro medio digital es más efectiva?						X		X		X		X		
			5. ¿Considera usted que su opinión (en las reuniones) es considerada en la toma de decisiones para programar las actividades trimestrales y/o anuales?						X		X		X		X		
	DESARROLLO DE PERSONAL	CAPACITACION	6. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted capacitaciones por parte de la institución en la cual labora para la mejora del desempeño de las funciones que realiza?						X		X		X		X		
			7. ¿Los cursos de capacitación que recibe, son afines a las actividades que usted realiza?						X		X		X		X		
			8. ¿Con qué frecuencia ha recibido usted alguna capacitación por cuenta propia para la mejora de su desempeño en las funciones que realiza?						X		X		X		X		
		MOTIVACION	9. ¿Durante los últimos dos años ha recibido usted algún tipo de estímulo por parte de su institución por el logro de objetivos?						X		X		X		X		
			10. ¿Con qué frecuencia es usted felicitado por los logros obtenidos?						X		X		X		X		
			11. ¿Considera usted que el área donde trabaja cuenta con un buen clima laboral?						X		X		X		X		
			12. ¿Con qué frecuencia la institución realiza acciones de inducción para el personal nuevo que entra a laborar?						X		X		X		X		
		EVALUACION	13. ¿Tiene usted dificultades para el cumplimiento de sus funciones?						X		X		X		X		
			14. ¿Con qué frecuencia ha faltado usted a su trabajo?						X		X		X		X		
			15. ¿Con qué frecuencia llega usted temprano a su trabajo?						X		X		X		X		
			16. ¿Considera usted que es necesario recibir indicaciones antes de comenzar la jornada laboral?						X		X		X		X		

Continuación del anexo 04

VARIABLE 02.- CALIDAD DE SERVICIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA	CUMPLIMIENTO TUPA	17. ¿Cumple usted los plazos establecidos en el tupa para la entrega de información solicitada?						X		X		X		X		
			18. ¿Cuándo le solicitan información, brinda la respuesta con facilidad?						X		X		X		X		
		FACILIDAD EN LA BUSQUEDA DE INFORMACION	19. ¿Le resulta difícil el acceso a la búsqueda de información?						X		X		X		X		
			20. ¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas tecnológicas como: página web, correo electrónico, sistemas informáticos, etc.?						X		X		X		X		
	TANGIBILIDAD	IMPLEMENTACION	21. ¿Con qué frecuencia realizan el mantenimiento a las máquinas y equipos de la institución?						X		X		X		X		
			22. ¿Con qué frecuencia adquieren nuevos equipos, software y maquinas en la institución donde usted trabaja?						X		X		X		X		
		AMBIENTES APROPIADOS	23. ¿Con qué frecuencia usted ha participado en una jornada de limpieza y ordenamiento de sus oficinas?						X		X		X		X		
			24. ¿Con qué frecuencia la institución donde usted trabaja ha organizado jornadas de limpieza?						X		X		X		X		
			25. ¿Considera usted que el espacio en el cual trabaja es limitado?						X		X		X		X		

Carmen Rosalin Cahuana Quispe
DNI 04438488

Continuación del anexo 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA DE MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018.

DIRIGIDO A: UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA – ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Cahuana Quispe Carmen Rosalin

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister Gestión Pública

VALORACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO

04438488

ANEXO 05. CERTIFICADO DE ORTOGRAFIA

CERTIFICADO

La que suscribe: Dra. JUANA ALEJANDRINA ROJAS BENITES

Certifica: Se ha realizado la revisión y verificación lexicográfica de todos los errores encontrados en la Tesis presentado por la **BACH. VICTORIA SHIRLEY CCALAHUILLE CENTELLAS,** para optar el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, titulado **"Gestión del recurso humano y calidad de servicio de los trabajadores administrativos en la Gerencia Regional de Agricultura – Moquegua, en el periodo 2018"**, dejo constancia que dichas correcciones fueron subsanadas para que, prosiga su trámite correspondiente.

Se expide el presente certificado a solicitud de la interesada.

Moquegua, 08 de julio de 2021

Dra. Juana Alejandrina Rojas Benites
Lic. Educación - Especialidad Letras

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA PARA TESIS AL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DEL ACCESO ABIERTO DE LA UNAM

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNAM aprobada mediante la Resolución de C.O. N° 0158-2016-UNAM.

1. DATOS PERSONALES DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: CCALAHUILLE CENTELLAS VICTORIA SHIRLEY
D.N.I.: 46531407
Otro Documento:
Nacionalidad: PERUANA
Teléfono: 948568026
e-mail: victoriacentellas15@gmail.com

2. DATOS ACADÉMICOS

Escuela Profesional: GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
Grado Académico otorgado: BACHILLER EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
Título Profesional otorgado: LICENCIADO EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
Tesis (Pregrado y/o Postgrado):
Modalidad de Titulación: TESIS

3. DATOS DE LA TESIS

Título de la tesis: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA – MOQUEGUA, EN EL PERIODO 2018
Fecha de Sustentación: 07 DE JUNIO 2021
Calificación: DOCE
Año de Publicación: 2021

4. DATOS DEL ASESOR

Apellidos y Nombres: CORDOVA ALVARADO ADUAR MARCELO
D.N.I.: 31674881
Otro Documento:
Nacionalidad: PERUANO
Teléfono: 952949090
e-mail: ecordovaa@unam.edu.pe

5. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua para su explotación no exclusiva, ilimitada, perpetua y con alcance mundial, a favor de la Universidad Nacional de Moquegua.

Según el Reglamento de la Ley Nº 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto DECRETO SUPREMO Nº 006-2015-PCM "TÍTULO IV GESTIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE LOS DATOS PERSONALES; *Artículo 10º.- De los Derechos: Esta cesión de derechos comprende, mas no se limita, a los derechos de reproducción, comunicación al público, distribución, traducción, adaptación, arreglo, edición, modificación, cambio de formato u otra transformación, importación al territorio nacional de copias por cualquier medio incluyendo la transmisión, así como cualquier otra forma de utilización de las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo que no estén contempladas en la ley de la materia como excepción al derecho patrimonial y, en general, para cualquier tipo de utilización y explotación, que la entidad estime pertinentes, en cualquier forma o procedimiento, conocido o por conocerse, pudiendo poner a disposición las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo por medio de autorizaciones o licencias a favor del público en general."*

Sin perjuicio de otras obligaciones a su cargo, EL AUTOR deberá entregar una versión digital final de la TESIS sin ninguna medida tecnológica efectiva ni sistema de auto tutela, sin contraseña ni restricción, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) en relación con el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto. Cuando las obras contengan en parte o consistan en programas de ordenador o software, además deberá entregar el código fuente, código objeto, documentación técnica y manuales. Lo dispuesto en relación con los programas de ordenador no se aplicará cuando la entidad pública sea sólo licenciataria del software.

Para facilitar la divulgación y alcance nacional e internacional de los resultados de las investigaciones en materia de ciencia, tecnología e innovación contenidos en los repositorios institucionales y en el Repositorio Nacional Digital, se autoriza la traducción automática a otros idiomas y dialectos por medio de programas de ordenador de las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo, así como de los metadatos de los mismos. En caso de ser fijadas o reproducidas, se deberá incluir expresamente que se trata de traducciones hechas por medios informáticos, con fines ilustrativos o referenciales.

Firma y huella digital: _____



Fecha de autorización: 13 agosto 2021