

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE
SERVICIO EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE MAYNAS, AGENCIA
PUCALLPA 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**JOSUE DAVID BERAUN MACEDO
RUSSELL WILSON LUIS DE LA CRUZ RIOS**

PUCALLPA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año de la Declaratoria en Emergencia Nacional: Agricultura y Seguridad Ciudadana”

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

Siendo las...10:00am...del día Viernes 07 de Enero del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE MAYNAS, AGENCIA PUCALLPA 2021”** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Josue David Beraun Macedo, EN FORMA PRESENCIAL:**

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

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

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

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

Aprobado por mayoría

Siendo las...10:45am...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro



.....
Mg. Alex Davis Astoñuaman Huaranga
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS



"Año de la Declaratoria en Emergencia Nacional: Agricultura y Seguridad Ciudadana"

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

Siendo las... 10:00am... del día Viernes 07 de Enero del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE MAYNAS, AGENCIA PUCALLPA 2021" por el/la/los Bachilleres en Administración: Russell Wilson Luis De La Cruz Rios, EN FORMA PRESENCIAL:

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

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

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

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

Aprobado por mayoría

Siendo las... 10:45am... del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Signature of Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Signature of Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Signature of Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro



Signature of Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura



Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Asesor

Bach. Josue David Beraun Macedo



Tesista

Bach. Russell Wilson Luis De La Cruz Rios



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0544-2021

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

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE MAYNAS, AGENCIA PUCALLPA 2021”.

Cuyo autor (es) : **BERAUN MACEDO, JOSUE DAVID;
DE LA CRUZ RIOS, RUSSELL WILSON LUIS**

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional : **Administración.**
Asesor(a) : **Dr. Cachay Reyes, Lincoln Fritz**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 5%**.

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

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 15/12/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Josue David Beraun Macedo

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio en el Área de Negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas, Agencia Pucallpa 2021"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr Lincoln Fritz Cachay Reyes

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

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

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

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 01 / 2022

Email: josueberaun@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 978 327 726

DNI: 765 95618

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Russell Wilson Luis De la Cruz Rios
Autor de la TESIS titulada:

"Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio en el Área de Negocios de La Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Maynas, Agencia Pucallpa 2021"

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: Dr Lincoln Fritz Cañay Reyes
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

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

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

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 01 / 2022

Email: rdela Cruz Rios@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 969 979 759

DNI: 77349636

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la salud, a mis padres y hermanos por el apoyo y la motivación incondicional que siempre me brindan, gracias a ellos puedo decir que soy un hombre que pudo superar los problemas y situaciones que pasaron.

Josue David.

A mis padres Nancy y Giovanni, por el apoyo moral y económico durante estos años de carrera; y a mi mamita Zayda que sin ella este logro no sería posible, por todo el cariño que me brindó en vida y ahora cuida mis pasos desde el cielo como mi ángel.

Russell Wilson Luis.

AGRADECIMIENTO

La Universidad nos dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que nos ha brindado son incomparables, y antes de todo no pensábamos que fuera posible que algún día siquiera nos topáramos con una de ellas.

Agradecemos mucho la ayuda de nuestros maestros, nuestros compañeros, y a la universidad en general, sobre todo un agradecimiento especial a nuestro asesor, Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, por el conocimiento y asesoramiento que nos brindó.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | Pág. |
|--|-------------|
| DEDICATORIA..... | viii |
| AGRADECIMIENTO..... | ix |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | x |
| ÍNDICE DE TABLAS | xiii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xiv |
| ÍNDICE DE ANEXOS | xv |
| RESUMEN | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| INTRODUCCIÓN | xviii |
| CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.2.1. Problema General | 5 |
| 1.2.2. Problemas Específicos | 6 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 6 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 6 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 6 |
| 1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS | 7 |
| 1.4.1. Hipótesis General..... | 7 |
| 1.4.2. Hipótesis Específicas | 7 |
| 1.5. VARIABLES | 8 |
| 1.5.1. Variable 1..... | 8 |
| 1.5.1. Variable 2..... | 9 |

| | |
|--|----|
| 1.5.3. Operacionalización de las variables | 9 |
| 1.6. JUSTIFICACIÓN..... | 12 |
| 1.6.1. Justificación Teórica | 12 |
| 1.6.2. Justificación Metodológica..... | 12 |
| 1.6.3. Justificación Práctica | 12 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... | 14 |
| 2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA | 14 |
| 2.1.1. A Nivel Internacional..... | 14 |
| 2.1.2. A Nivel Nacional | 18 |
| 2.1.3. A Nivel Local | 20 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS..... | 21 |
| 2.2.1. Variable 1: Gestión de los recursos humanos | 21 |
| 2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio | 24 |
| 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS..... | 26 |
| CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO..... | 28 |
| 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 28 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA | 29 |
| 3.2.1. Población..... | 29 |
| 3.2.2. Muestra | 30 |
| 3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 30 |
| 3.3.1. Técnicas | 30 |
| 3.3.2. Instrumentos de recolección..... | 30 |
| 3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento..... | 31 |
| 3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 31 |
| 3.5. TRATAMIENTOS DE LOS DATOS..... | 31 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 33 |
| 4.1. RESULTADOS..... | 33 |
| 4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD | 36 |
| 4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS | 37 |
| 4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 40 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 41 |
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 41 |
| 5.1. RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 43 |
| ANEXO..... | 49 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Operacionalización de las variables..... | 10 |
| Tabla 2. Valores del Alpha de Cronbach..... | 31 |
| Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable 1 gestión de recursos humanos..... | 33 |
| Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable 2 calidad servicio..... | 35 |
| Tabla 5. Prueba de normalidad..... | 36 |
| Tabla 6. Contraste de la hipótesis general..... | 37 |
| Tabla 7. Contraste de la hipótesis específica 1..... | 37 |
| Tabla 8. Contraste de la hipótesis específica 2..... | 38 |
| Tabla 9. Contraste de la hipótesis específica 3..... | 38 |
| Tabla 10. Contraste de la hipótesis específica 4..... | 39 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Esquema del diseño de investigación..... | 29 |
| Figura 2. Gráfico de barras de la variable 1 gestión de recursos humanos.... | 33 |
| Figura 3. Gráfico de barras de la variable 1 gestión de recursos humanos.... | 35 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | Pág. |
|---|------|
| Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos..... | 50 |
| Anexo 2. Matriz de consistencia..... | 52 |

RESUMEN

Esta investigación estableció como objetivo general la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020. Fue un estudio de tipo aplicada, nivel no experimental y diseño de descriptivo correlacional, su población y muestra estuvo conformada por 62 unidades de análisis de la sede de estudio, tuvo como técnica la encuesta e instrumentos dos cuestionarios. En cuanto a los resultados se tuvo que el 41.9% de encuestados establecieron que la gestión de recursos humanos de la caja municipal de ahorro y crédito de Maynas, Agencia Pucallpa fue regular y el 45.2% de encuestados establecieron que la calidad de servicio de la sede de estudio fue regular, en cuanto al contraste de la hipótesis se tuvo la aceptación, ya que se tuvo una correlación positiva alta de 0.890 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.001 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis general, es decir que la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, calidad de servicio y empatía.

ABSTRACT

This research established as a general objective the relationship between human resources management and quality of service in the business area of Caja Maynas, Pucallpa 2020. It was an applied study, non-experimental level and descriptivecorrelational design, its population and the sample was made up of 62 analysis units from the study site, the survey and two questionnaires were used as a technique. Regarding the results, 41.9% of respondents established that the management of human resources of the municipal savings and loan fund of Maynas, Pucallpa Agency was regular and 45.2% of respondents established that the quality of service of the headquarters study was regular, as far as the contrast of the hypothesis was accepted, since there was a high positive correlation of 0.890 and the value of Sig. (bilateral) was 0.001 less than 0.05, therefore, the general hypothesis, that is to say that the relationship between human resource management and quality of service in the business area of Caja Maynas, Pucallpa 2020, is significant.

Keywords: Human resource management, quality of service and empathy.

INTRODUCCIÓN

Las empresas hoy en día tienen un papel muy importante en cuanto a la selección, capacitación y desarrollo del personal, ya que dentro de ella tienen una oficina u área encargada de realizar su función principal para que estas tengan resultados positivos y eficientes, es decir que debe existir una eficiente gestión de los recursos humanos para poder brindar una calidad de servicio al cliente y/o usuario.

Este estudio precisa en cuanto a la variable gestión de recursos humanos aspectos como la productividad, motivación, integración y el cumplimiento de objetivo; en cuanto a la variable 2 calidad de servicio se estudia las dimensiones de empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Por último, este estudio dentro de su esquema desarrolla los contenidos por capítulos y en total serán cuatro, en el primer capítulo se tocó el problema de investigación; en el segundo capítulo el marco teórico; en el tercer capítulo el marco metodológico y en el cuarto capítulo se aborda los resultados y la discusión de resultados, en el quinto y último capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Hernández (2015), la gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyan al logro de los objetivos y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento que tengan la información suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrolle su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización. La importancia de la gestión de los recursos humanos indica que actualmente la empresa debe dar respuestas a los cambios experimentados en la sociedad en general y del mundo laboral en particular entre las que destacan: aumento de la competencia y por lo tanto de la necesidad de ser competitivo, los costos y ventajas relacionadas con el uso de los recursos humanos y las tendencias para la próxima década.

La gestión del talento humano moderna va más allá de la administración de las personas, sino que está orientada a la gestión o administración con las personas. Este es el reto: lograr que las personas se sientan y actúen como socios de la organización participen activamente en un proceso de desarrollo continuo nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras.

Alva (2015), la gestión de recursos humanos, en la cooperativa, ha sido asignada adicionalmente a las tareas de la subgerencia, lo cual ha provocado algunas debilidades en el proceso como: falta de una planeación de recursos humanos que permita establecer el inventario de los mismos, inexistencia de estandarización y unificación de criterios en la selección y contratación del personal, ya que la decisión final es considerada por el Consejo de Administración, quien regularmente carece de conocimientos sobre el proceso. También se carece de un programa de inducción que permita al nuevo empleado familiarizarse con la empresa, se brindan programas de capacitación sin considerar las necesidades del personal y se aplica la evaluación del desempeño de manera empírica y poco eficiente, entre otras.

Oliveira (2019), es importante que al formular el problema al que nos enfrentamos hoy de cómo gestionar el conocimiento del talento debe ser formulado de manera distinta, ya que el resultado del desempeño de los empleados no son solo función de sus conocimientos sino también de su capacidad de conversar, por ello mi propuesta es que las empresas tengan gerentes coach, que se vuelva artífice en conversar de manera transversal, esto significa un cambio fundamental en las modalidades habituales en el modelo de gestión. Pues de no ser así seguirán obteniendo los mismo resultados de fuga de talentos, si se sigue pretendiendo que el colaborador bajo un modelo de liderazgo estilo capataz haga lo que se le dijo acudiendo a generarle miedo por el no cumplimiento y esto lo lleva a paralizarse, no lo deja asumir riesgos, al contrario, el gerente coach entabla a través de conversaciones la

confianza de sus colaboradores y a su vez confianza en ellos mismos, preguntándose qué puede hacer para que su gente rinda más, para que ellos den su capacidad máxima de desempeño, permitiéndoles participar en los cursos de acción a tomar se le presenta el equipo podrá dar otras posibles soluciones más efectivas.

CMAC Maynas S.A. Agencia Pucallpa 2021, es una entidad financiera al servicio de la comunidad, se encuentra la problemática, que la granparte de los trabajadores se muestran insatisfechos debido a que hay carencia de capacitaciones continuas al personal y esto les ocasiona un dilación en la correcta función de sus labores, y a la misma vez da como consecuencia una insuficiencia de habilidades comunicacionales con la cartera de clientes en cuanto a los sistemas que maneja la institución para la admisión de un crédito.

Santiago (1999), el nivel de cultura financiera de los españoles ha evolucionado considerablemente en las últimas décadas y que ello ha conllevado el incremento en los niveles de exigencia respecto de las entidades en aspectos como la calidad de servicio; así como que las entidades han realizado enormes esfuerzos y comprometido cuantiosos recursos en 'ponerse en la órbita del cliente', consiguiendo unos estándares de mercado aceptables para el conjunto de la clientela. Sin embargo, en los momentos actuales el marco de la diferenciación se ha difuminado y reorientado hacia otros aspectos como el incremento de los niveles de satisfacción de la clientela mediante marketing de relaciones (singularización de servicios, venta y promoción personalizadas), aplicación de nuevas tecnologías en los procesos de generación y

prestación de servicios bancarios, así como la identificación de marcas y consolidación de la imagen corporativa. En los últimos años la orientación estratégica ha sobrepasado el mero contenido instrumental de la calidad de servicio y se consolida explícitamente el contenido finalista: la consecución de beneficios a través del mantenimiento de relaciones duraderas y estables con los clientes (lealtad), a través de políticas de precio, de personalización de productos/servicios, de asesoramiento personal y de retención, basadas muchas veces en incentivos y ofertas especiales.

De Pedro (2014), actualmente, las entidades financieras continúan realizando esfuerzos para captar nuevos clientes y para retener los existentes. En muchos casos, carecen de información de los mismos y de una política satisfactoria hacia ellos, esto acentúa la falta de satisfacción del usuario y no permite el flujo de comunicación con la entidad. Un banco puede ser eficiente en sus procesos, pero solamente mejorará su calidad de servicio si les da prioridad a los clientes. Con la información de sus necesidades tendrá los instrumentos necesarios para tomar decisiones que permitan aumentar la satisfacción del mismo. Esto ocasiona fidelización, credibilidad y aumento de la rentabilidad.

Gallardo y Mori (2016), los sistemas de los distintos bancos no permiten un buen aprovechamiento del tiempo debido a las largas colas y el tiempo que tiene que esperar para realizar su transacción dentro del banco. Uno de los grandes retos que ahora debe afrontar el Banco ante la considerable oferta de sus competidores es satisfacer a sus clientes Premium e incrementar la calidad en sus servicios, ya que la mayoría de

bancos hoy en día se están enfocando a este sector, siendo necesario mejorar y cambiar la manera en que se relacionan con ellos, a fin de lograr su satisfacción por el servicio brindado, marcando la diferencia en un constante mejoramiento de acuerdo con los objetivos de la empresa y la relación con los clientes.

Asimismo, los clientes señalan que el personal a cargo de Analista de Créditos en CMAC MAYNAS, Agencia PUCALLPA, no les brindan una correcta información acerca de los procedimientos a seguir para poder adquirir un préstamo, conjuntamente de los requisitos necesarios para calificar para el mismo, es así que existe la necesidad de realizar este estudio y en base a sus hallazgos que se encontrarán que sirvan como parte alguna de la solución sobre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios en las distintas cajas de ahorros y prestamos, y en especial la Caja Maynas, sede Pucallpa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona la productividad con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020?
- ¿Cómo se relaciona la motivación con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020?
- ¿Cómo se relaciona la integración con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020?
- ¿Cómo se relaciona el cumplimiento de objetivo con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación de la productividad con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020.

- Indicar la relación de la motivación con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020.
- Determinar la relación de la integración con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020.
- Describir la relación del cumplimiento de objetivo con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación entre la productividad y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.
- La relación entre la motivación y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.
- La relación entre la integración y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es

significativa.

- La relación entre el cumplimiento de objetivo y la calidad de servicio área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Gestión de recursos humanos.

Definición Conceptual

Escobar (2013, citado por Armijos, Bermúdez y Mora, 2019), considera que:

La administración o gestión de recursos humanos es una función eminentemente directiva, macro-organizacional, dinámica y en constante transformación. Se encuentra vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo y al cambio, sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico. (p.165)

Definición Operacional

Esta variable se definirá operacionalmente mediante las dimensiones: productividad, motivación, integración y cumplimiento de objetivos.

1.5.2. Variable 2

- Calidad de servicio.

Definición Conceptual

Kotler y Keller (2006, citado por Boluarte, 2021), precisan que “es un elemento táctico diferenciador al instante que se nivela o superalas expectativas de los usuarios, poseyendo como objetivo la satisfacción del cliente y constituir competencia frente a la competición progresiva”. (p.19)

Definición Operacional

Esta variable se definirá operacionalmente mediante las dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

1.5.3. Operacionalización de las variables

Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA | NIVEL |
|---|--------------------------|--|--|---|
| Variable 1 Gestión de recursos humanos | Productividad | <ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Rentabilidad - Calidad - Innovación | De acuerdo(3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo(1) | Eficiente Regularmente eficiente Deficiente |
| | Motivación | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo profesional - Responsabilidad - Esfuerzo y/o recompensa - Relaciones Interpersonales | | |
| | Integración | <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral - Competitividad - Rotación de tareas - Selección depersonal | | |
| Variable 2 Calidad de servicio | Cumplimiento de objetivo | <ul style="list-style-type: none"> - Definir responsabilidad - Comunicar estrategias - Diagnosticar problemas - Medir comportamiento | De acuerdo(3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo(1) | Eficiente Regularmente eficiente Deficiente |
| | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de necesidades - Atención personalizada - Empleados sonrientes - Amabilidad | | |
| | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir lo prometido - Personal calificado - Horarios establecidos - Interés real | | |
| | Capacidad de Respuesta | <ul style="list-style-type: none"> - Servicio rápido - Comunicación - Cantidad de empleados - Disposición de ayuda | | |

| | | | | |
|--|-----------|---|--|--|
| | Seguridad | <ul style="list-style-type: none">- Optimas instalaciones- Guardias- Confianza- Correcta información | | |
|--|-----------|---|--|--|

Fuente: Elaboración propia.

1.6. JUSTIFICACIÓN

1.6.1. Justificación Teórica

Es de justificación teórica ya que se buscó resaltar la relación fundamental entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio, ambas variables de la investigación, ya que son necesarias en cualquier organización y más aún en una institución financiera y en CMAC MAYNAS se puede apreciar claramente problemas de cumplimientos de objetivos, asimismo los resultados de esta investigación, ayudaron a diseñar estrategias que optimizaron el desempeño de la institución financiera y además quedó como precedentes para investigaciones similares próximos.

1.6.2. Justificación Metodológica

En cuanto a la justificación metodológica porque se empleó instrumentos (cuestionarios) elaborados mediante el proceso de operacionalización, las mismas que serán administradas de manera cuantitativa, y posteriormente se estableció su validez mediante fichas de expertos y su nivel de confiabilidad, y que sirva para futuros estudios.

1.6.3. Justificación Práctica

Esta investigación se realizó con justificación práctica, porque existió la necesidad de mejorar la productividad, motivación, integración y cumplimientos de objetivos dentro de CMAC MAYNAS, puesto que permitió apreciar cómo se gestiona el recurso humano en dicha institución y

lo necesario que es para interactuar con el cliente y que este sienta el nivel de empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, que los colaboradores de la institución le muestran.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

De La Cerda (2006), en su tesis *Calidad en Servicio en Bancos, una Estrategia en la Captación de Clientes, Guatemala 2006*; concluyó que:

La calidad en servicio la proporcionan los ejecutivos de servicio y estos fueron seleccionados para este trabajo por sus características de personalidad y su alto grado de satisfacción al servir.

Los reclamos son una fuente de beneficios, ya que, con estos se buscará la forma de obtener cero defectos.

La estrategia en el servicio se determina a través de cuatro componentes básicos que son la tranquilidad, la integridad, el orgullo y la pasión.

Los ejecutivos del servicio tienen como misión orientar a los clientes en la adquisición de un servicio y estos son los que con su amabilidad transmiten confianza, lo que origina que el cliente se decida a consumir los productos y/o servicios.

La comunicación es un elemento importante para transmitir al cliente la confiabilidad de los productos y este pueda decidir cuál es el mejor y que cubra sus necesidades. (p.55)

Cadagan (2012) en su estudio *La gestión de recursos humanos y la calidad de servicios como indicadores de la satisfacción de los usuarios del transporte interurbano de la isla de Tenerife*, concluyó que:

En primer lugar, se planteó si un adecuado manejo de los recursos humanos y un óptimo nivel de calidad del servicio, generan un alto grado de satisfacción para los usuarios del transporte interurbano, lo cual se afirma por presentar significación estadística según el modelo de regresión aplicado y además por presentar coherencia en el desarrollo del marco teórico. En tercer lugar, se diseñó una hipótesis que afirmara, si una adecuada orientación hacia los principios, diseños y técnicas, que impulsan el adecuado tratamiento de los recursos humanos para fortalecer la eficiencia y eficacia de las funciones, sirve de guía para la implementación de un servicio de calidad; este planteamiento no presenta una relación causal y fue comprobado con el Modelo Lineal de Rasch, el cual describió un orden jerárquico en cada ítem de Recursos Humanos y su importancia en el nivel de calidad, de acuerdo a las respuestas subjetivas de los clientes, y En cuarto lugar, se planteó si las necesidades y exigencias de los usuarios, permiten gestionar y ofrecer una óptima calidad de servicios, en función de las políticas laborales aplicadas en el recurso humano por la Organización, se acepta bajo la significación estadística presentada por el modelo de regresión múltiple, el cual incluye variables que describen una adecuada prestación del servicio, la confianza exigida por el usuario para plantear cualquier problema, la rapidez necesaria para responder a la demanda de los usuarios, la puntualidad en los horarios de prestación del servicio y la satisfacción de

las necesidades de los usuarios por parte de los empleados. (pp.219-220)

Pérez (2014), en su tesis *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda*, concluyó que:

Los resultados que se obtuvo de la investigación, determinan que los encuestados califican de buena la gestión que se lleva en la cooperativa con el 62%, mientras que un 38% dice que es regular. El 84% de los socios considera que la calidad del servicio que ha recibido es buena, en tanto que el 16% no considera que es de mala calidad el servicio proporcionado en la cooperativa. De manera general se necesita mejorar aún más la gestión del talento humano, en base a las competencias y aprovechar las bondades de los mismos. La solución al problema se direcciona a desarrollar un nuevo modelo de gestión del talento humano por competencias, diseñado funciones tareas específicas apoyado por un plan de acción que sigue objetivos estratégicos en mejorar del talento humano de la cooperativa. (p.xiii)

Farra y Jauge (2018), en su tesis *Clima Laboral, en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Provincia de Río Negro: Factores que influyen en el desempeño laboral de los Recursos Humanos. Periodo 2017-2018*, concluyeron que:

Como fortalezas se aprecia que en la dimensión capacitación el personal asigna importancia a la misma para mejorar el desempeño tanto en sus puestos como en los diferentes agrupamientos, sin embargo, la percepción general indica que no existiría un plan de Capacitación para los empleados. Pocos son los cursos, seminarios o talleres útiles para

mejorar las habilidades y el desempeño de los trabajadores. Por otra parte, los resultados del cuestionario muestran que los supervisores no toman en consideración las opiniones de los empleados, ni reconocen sus logros, lo que lleva a los mismos a sentirse desmotivados. (p.77)

González (2019) en su estudio denominado *Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic con Ecuador S.A.*, concluyó:

El modelo de gestión de recursos humanos propuesto es capaz de adaptarse a empresas de servicios con foco en la inclusión social y la diversidad cultural, destacando el involucramiento del recurso humano como parte fundamental para la operación de una empresa con calidad y eficiencia. (Párr. Resumen)

Armijos, Bermúdez y Mora (2019), en su artículo científico denominado *Gestión de administración de los recursos humanos*, concluyeron que:

Los recursos humanos son el principal activo de una empresa; la gestión de los recursos humanos ya no es sólo la selección y contratación de empleados, además tiene que ver con las políticas empresariales. El departamento de Recursos Humanos es uno de los pilares de las organizaciones para definirse y consolidarse en el mercado; su radio de acción contempla el reclutamiento, selección, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo, desarrollo organizacional, entrenamiento y desarrollo del personal, relaciones laborales, base de datos y sistemas de información, y auditoría. La gestión del Talento Humano está estrechamente relacionada con la

gestión de los recursos humanos; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal. (p.163)

2.1.2. A Nivel Nacional

Porras y Prieto (2014) en su tesis *Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente en el Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú Oficina Principal Cusco, Cusco 2014*, concluyeron que:

El estudio determinó que existe una relación positiva y directa entre las variables de calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un grado de 0.718 (coeficiente de correlación de Pearson). El alto valor conseguido indica que en gran medida los clientes que perciben buena calidad de servicio quedarán satisfechos con la entidad. Las dimensiones más relevantes de la calidad de servicio dados en el BCP Oficina Principal Cusco fueron: Seguridad (que se traduce en credibilidad del banco), Capacidad de Respuesta (a través de la cordialidad brindada por el personal del banco) y Empatía (el mejor valorado es gama de servicios que ofrece el banco). La dimensión más relevante de la satisfacción del cliente dado en el BCP Oficina Principal Cusco resultó ser Percepciones (con el indicador Confiabilidad). (p.163)

Liza y Siancas (2016) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*, sostuvieron que:

La calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, observándose que existe una brecha entre lo esperado y lo percibido, afectando con ello el nivel de satisfacción del cliente. Por lo

tanto, la Gerencia debe enfocarse a reducir la brecha asignando recursos, orientado a mejorar la calidad del servicio y por ende el nivel de satisfacción del cliente. (p.2)

Dolores (2020) en su tesis *La gestión de recursos humanos y la rotación del personal del banco BBVA Continental, Huacho 2019*, arribó que:

De los 20 encuestados, el 30% (6) respondió a veces se da una buena gestión de recursos, el 55% (11) respondió casi siempre y el 15% (3) respondieron siempre. Respecto a la rotación del personal respondieron el 5% (1) respondió casi nunca se da rotación del personal, el 50% (10) a veces, el 35% (7) respondió casi siempre y el 10% (2) respondieron siempre. Conclusión: La gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 99% con un coeficiente de correlación de 0,688**, es muy importante que la gestión de recursos humanos efectuó una rotación del personal, porque así tendremos trabajadores con mayor conocimiento de todas las áreas del banco. (p.10)

Boluarte (2021) en su tesis *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020*, concluyó que:

Los resultados mostraron que existe una correlación muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio al calcularse un valor para el Rho de Spearman de 0.978 y una significancia de 0.00. Se pudo concluir que existe una relación muy alta y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima,

2020. (p.7)

2.1.3. A Nivel Local

Cinse (2018) en su tesis *Las Tecnologías de la Información, Comunicación y Calidad del Servicio en la Entidad Financiera Confianza, Pucallpa, 2016*, concluyó que:

La relación es positiva baja y no significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio en la Entidad Financiera Confianza de Pucallpa, 2016, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.272), y el valor de significancia de 0.147, que es mayor al valor establecido 0.05, resultado que nos indica que el uso de las tecnologías de la información y comunicación, no mejora y no es significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio en la Entidad Financiera Confianza de Pucallpa. (p.60)

Laulate (2018) en su tesis *La gestión y la calidad del servicio del banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017*, arribó que: “La relación entre la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es negativa baja y no significativa, en consecuencia, la gestión no es referente para la calidad del servicio que ofrece esta entidad bancaria”. (p.11)

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

Existe relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión

de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, lo que indica que las acciones de satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, que desarrolla la Municipalidad, no alcanza para el logro de una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece. (p.18)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: Gestión de los recursos humanos

2.2.1.1. Definición de gestión de los recursos humanos

Según Mondy (2010) lo define como “la colaboración de los trabajadores para lograr los objetivos corporativos”. (p.4)

La gestión de los recursos humanos es una función llevada a cabo en la empresa, para dirigir y controlar a las personas que efectúan sus labores en las diferentes áreas y que son dirigidas a la consecución de ciertos objetivos empresariales. (Cadagan, 2012, p.28)

Chiavenato (2009, citado por Pérez, 2014) precisa que la gestión del talento humano es: Un enfoque estratégico de la gerencia cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la empresa, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento los diferentes niveles de conocimientos, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en entorno actual y futuro. (p.34)

Escobar (2013, citado por Armijos, Bermúdez y Mora, 2019), considera que: La administración o gestión de recursos humanos es una función eminentemente directiva, macro-organizacional, dinámica y en constante transformación. Se encuentra vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo y al cambio, sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico. (p.165)

Ferris, Rosen, y Barnum (1995, citado por Dolores, 2020), lo definen como “las relaciones de los trabajadores en una institución y las decisiones que puedan realizar”. (p.20)

Según la Escuela de Organización Industrial (2013, citado por Quispe, Tino y Gonzales, 2020), indicó que “es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general”. (p.30)

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión de los recursos humanos

De acuerdo a la revisión de varios autores, el cual podemos citar las siguientes dimensiones:

- **Productividad:** Sevilla (2016) afirma que “es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado”.

- **Motivación:** Robbins y Coulter (2010) afirman: Es el proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia. El elemento energía es una medida de intensidad o impulso. Una persona motivada pone mayor empeño y trabaja duro. Sin embargo, también debe considerarse la calidad del esfuerzo. Los niveles altos de empeño no necesariamente llevan a un desempeño laboral favorable a menos que sea canalizado en una dirección que beneficie a la organización. El esfuerzo dirigido de manera consistente hacia las metas de la organización es la clase de empeño que queremos de nuestros empleados. Por último, la motivación incluye una dimensión de perseverancia. (p.341)
- **Integración:** Herrera (2019) afirma: “Es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de la Obra de Construcción”.
- **Cumplimiento de objetivos:** Marquid consulting (2016) afirma: La fijación de objetivos no es algo que se deba tomar a la ligera y elaborarlos solamente por cumplir un requisito, ya que son una poderosa herramienta que permite evaluar de manera cualitativa y cuantitativa si el negocio o la empresa está obteniendo los resultados esperados o, si, por el contrario, existen desviaciones significativas respecto a lo estimado que requieran de una toma de

decisiones para reconducir el curso de los hechos y reorientarlos hacia el cumplimiento de las metas.

2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición calidad de servicio

Vázquez (1996, citado por Liza y Siancas, 2016) precisa que el concepto de calidad de servicio:

Se vincula a los de percepciones y expectativas. La calidad de servicio percibida por el cliente es la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas detallistas. Si la prestación supera las expectativas, el servicio proporcionado por las empresas detallistas será considerado como excelente; si sólo [sic] la iguala será visto como bueno o adecuado; y si no llega a cubrir las, entonces el servicio será catalogado como malo, pobre o deficiente". (p.24)

De acuerdo a Parasuraman et al., (1985, citado por Quispe, Tino y Gonzales, 2020), definen calidad de servicio que "es la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores". (pp.30-31)

Kotler y Keller (2006, citado por Boluarte, 2021), precisan que "es un elemento táctico diferenciador al instante que se nivela o supera las expectativas de los usuarios, poseyendo como objetivo la satisfacción del cliente y constituir competencia frente a la competencia progresiva".

(p.19)

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio

De acuerdo a la revisión de varios autores, el cual podemos citar las siguientes dimensiones:

- **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (Duque, 2015)
- **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (Duque, 2015)
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (Duque, 2015)

- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Duque, 2015)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Gestión:** Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización. (Ramos, 2014)
- **Recursos:** El recurso es aquel medio utilizado para cumplir un fin que, en el caso de la economía, sería la satisfacción de una necesidad. (Westreicher, 2020)
- **Recursos humanos:** Gomez-Mejía, Balkin, y Cardy (2008, citado por Dolores, 2020) precisa que son “aquellas que laboran en una empresa, a quienes también se les llama trabajadores”. (p.3)
- **Rentabilidad:** La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. (Sevilla, 2015)
- **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. (Pérez y Gardey, 2014)

- **Calidad:** RAE (2016, citado por Liza y Siancas, 2016) precisan que es una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor. (p.24)
- **Servicio:** Fontalvo y Vergara (2010, citado por Liza y Siancas, 2016) definen que “es una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible”. (p.26)
- **Caja de ahorro:** Cuando se habla de caja de ahorros, con el último término en plural, se puede hacer referencia a una entidad crediticia que se orienta a financiar a pequeñas empresas y a grupos familiares. (Pérez y Gardey, 2015)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada desde el punto de vista de sus objetivos y sustentada en base a Lozada (2014), quien precisa que “la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto”. (p.34)

3.1.2. Nivel de investigación

Al respecto, Llanos y Fernández (2010) afirman que un estudio en donde no se manipula las variables son del nivel no experimental. Por consiguientes este estudio corresponde al nivel no experimental.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue transversal y descriptivo correlacional, porque su propósito fue describir las variables en un momento dado. Al respecto, Llanos y Fernández (2010) afirman que los diseños transaccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único, también se precisa que la presente

investigación es transversal en vista que se trató de un estudio que se realizó en un momento único de tiempo. Así mismo, este autor precisa que un estudio es correlacional, porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas. Gráficamente se denota:

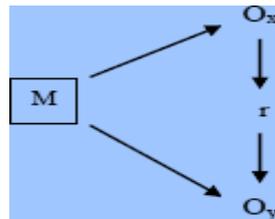


Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

Dónde:

M: Muestra asignada.

X: Gestión de recursos humanos (V1).

Y: Calidad de servicio (V2)

r: Correlación entre variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por los trabajadores del área de negocios la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas SA, Agencia Pucallpa, que hacen un total de 12 y por los usuarios ingresantes a la entidad financiera, de acuerdo a la información que nos brindó la entidad, que son alrededor de 50 usuarios que asisten en promedio en un día.

3.2.2. Muestra

Se utilizó para las dos variables el muestreo no probabilístico intencional, según (Questionpro, 2020), el muestreo intencional es un método de muestreo no probabilístico, este ocurre cuando “los elementos seleccionados para la muestra son elegidos por el criterio del investigador”. Cabe mencionar que los investigadores suelen creer que pueden obtener una muestra representativa utilizando un buen juicio, lo cual resulta por supuesto en un ahorro de tiempo y dinero. De acuerdo al criterio nuestra muestra la conforman 12 trabajadores de la caja municipal, Agencia Pucallpa y alrededor de 50 usuarios de la misma.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

Este estudio de investigación empleó la técnica de la encuesta para poder recolectar la información de los instrumentos de las variables a estudiar.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Los instrumentos empleados en este estudio fueron dos cuestionarios bien estructurados con sus respectivos ítems para medir las variables de estudio (Anexo 2).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

En cuanto a la validación del instrumento de este estudio, fue mediante la ficha estructurada de juicio de expertos. Por otra parte, en cuanto a la confiabilidad fue mediante la prueba estadística alfa de Cronbach teniendo, empujando la tabla de Hurtado (2012), quienes sugiere los siguientes valores de los coeficientes de Alpha de Cronbach:

Tabla 2. Valores del Alfa de Cronbach.

| Valores y nivel de confiabilidad | |
|----------------------------------|---------------|
| Coeficiente $0.8 < k < 0.9$ | es excelente |
| Coeficiente $0.5 < k < 0.8$ | es bueno |
| Coeficiente $k < 0.5$ | es deficiente |

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos de este estudio se realizó de la siguiente manera: En un primer momento, se solicitó permiso de aplicación del trabajo de investigación a la alta dirección de la entidad, luego se aplicaron los instrumentos en un solo momento dado, luego se elaboró una base de datos en la hoja de cálculo de Excel 2016 sobre la información recopilada, para finalmente ser procesada en el SPSS 26.0.

3.5. TRATAMIENTOS DE LOS DATOS

El tratamiento de los datos de este estudio se centró en la aplicación de la estadística descriptiva (tablas y gráficos estadísticos); así como también de la estadística inferencial con la prueba de normalidad, la

contrastación de las hipótesis mediante la prueba de correlación de Spearman, y en base a sus resultados se tomó decisiones de aceptación de las hipótesis de este estudio (ver capítulo siguiente).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable 1 gestión de recursos humanos

| | Dimensión 1 Productividad | | Dimensión 2 Motivación | | Dimensión 3 Integración | | Dimensión 4 Cumplimiento de objetivo | | Variable 1 Gestión de recursos humano | |
|------------|---------------------------|--------|------------------------|--------|-------------------------|--------|--------------------------------------|--------|---------------------------------------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| Deficiente | 12 | 19,4% | 10 | 16,1% | 11 | 17,7% | 11 | 17,7% | 12 | 19,4% |
| Regular | 37 | 59,7% | 36 | 58,1% | 29 | 46,8% | 37 | 59,7% | 26 | 41,9% |
| Eficiente | 13 | 21,0% | 16 | 25,8% | 22 | 35,5% | 14 | 22,6% | 24 | 38,7% |
| Total | 62 | 100,0% | 62 | 100,0% | 62 | 100,0% | 62 | 100,0% | 62 | 100,0% |

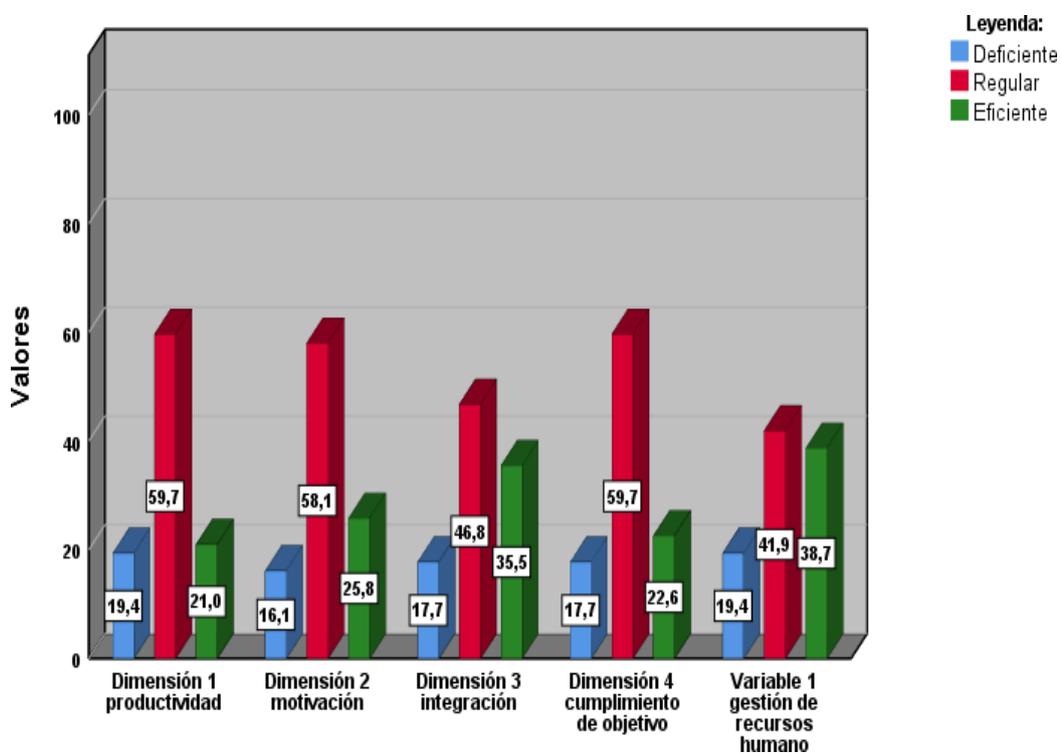


Figura 2. Gráfico de barras de la variable 1 gestión de recursos humanos

Descripción:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se visualiza que el 41.9% de encuestados establecieron que la gestión de recursos humanos de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Maynas, Agencia Pucallpa fue regular. En cuanto a las dimensiones, la productividad, motivación, integración y cumplimiento de objetivos están en el nivel regular con 59.7%, 58.1%, 46.8% y 59.7% respectivamente.

Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable 2 calidad servicio

| | Dimensión 1 conformidad | | Dimensión 2 fiabilidad | | Dimensión 3 capacidad de respuesta | | Dimensión 4 seguridad | | Variable 1 calidad de servicio | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------------|--------|--|--------|--------------------------|--------|--------------------------------------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| Malo | 20 | 32,3% | 24 | 38,7% | 18 | 29,0% | 18 | 29,0% | 18 | 29,0% |
| Regular | 35 | 56,5% | 27 | 43,5% | 34 | 54,8% | 34 | 54,8% | 28 | 45,2% |
| Bueno | 7 | 11,3% | 11 | 17,7% | 10 | 16,1% | 10 | 16,1% | 16 | 25,8% |
| Total | 62 | 100,0% | 62 | 100,0% | 62 | 100,0% | 62 | 100,0% | 62 | 100,0% |

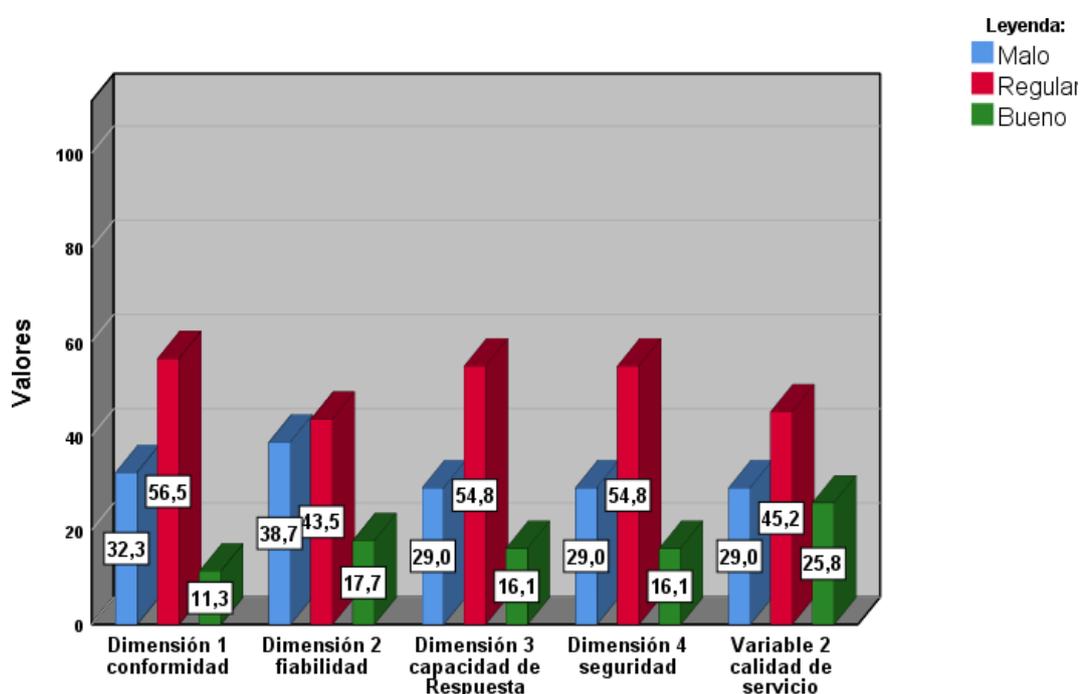


Figura 3. Gráfico de barras de la variable 1 gestión de recursos humanos

Descripción:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se visualiza que el 45.2% de encuestados establecieron que la calidad de servicio de la caja municipal de ahorro y crédito de Maynas, Agencia Pucallpa fue regular. En cuanto a las dimensiones: conformidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad están en el nivel regular con 56.5%, 43.5%, 54.8% y 54.8% respectivamente.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5. Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|---------------------------------------|--------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Dimensión 1 productividad | ,300 | 62 | ,000 |
| Dimensión 2 motivación | ,302 | 62 | ,000 |
| Dimensión 3 integración | ,243 | 62 | ,000 |
| Dimensión 4 Cumplimiento de objetivo | ,304 | 62 | ,000 |
| Variable 1 Gestión de recursos humano | ,248 | 62 | ,000 |
| Dimensión 1 Conformidad | ,308 | 62 | ,000 |
| Dimensión 2 Fiabilidad | ,248 | 62 | ,000 |
| Dimensión 3 Capacidad de Respuesta | ,287 | 62 | ,000 |
| Dimensión 4 Seguridad | ,287 | 62 | ,000 |
| Variable 2 Calidad de servicio | ,227 | 62 | ,000 |

Descripción:

Todos los valores del Sig. de la prueba de normalidad son menores de 0.05, por lo tanto, la prueba de contraste de las hipótesis a usar fue el Rho de Spearman.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 6. Contraste de la hipótesis general

| Correlación entre variables | | Calidad de servicio |
|------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Gestión de recursos humanos | Rho de Spearman | 0,890 |
| | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| | N | 62 |

Descripción:

Se tuvo una correlación positiva alta de 0.890 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.001 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis general, es decir que la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

Tabla 7. Contraste de la hipótesis específica 1

| Correlación entre variables | | Calidad de servicio |
|------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Productividad | Rho de Spearman | 0,832 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 62 |

Descripción:

Se tuvo una correlación positiva alta de 0.832 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.000 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 1, es decir que la relación entre la productividad y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

Tabla 8. Contraste de la hipótesis específica 2

| Correlación entre variables | | Calidad de servicio |
|------------------------------------|------------------|----------------------------|
| | Rho de Spearman | 0,878 |
| Integración | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 62 |

Descripción:

Se tuvo una correlación positiva alta de 0.832 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.000 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 2, es decir que la relación entre la motivación y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

Tabla 9. Contraste de la hipótesis específica 3

| Correlación entre variables | | Calidad de servicio |
|------------------------------------|------------------|----------------------------|
| | Rho de Spearman | 0,832 |
| Motivación | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 62 |

Descripción:

Se tuvo una correlación positiva alta de 0.878 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.000 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 3, es decir que la relación entre la integración y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

Tabla 10. Contraste de la hipótesis específica 4

| Correlación entre variables | | Calidad de servicio |
|------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Cumplimiento de objetivo | Rho de Spearman | 0,899 |
| | Sig. (bilateral) | 0,002 |
| | N | 62 |

Descripción:

Se tuvo una correlación positiva alta de 0.899 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.002 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 4, es decir que la relación entre el cumplimiento de objetivo y la calidad de servicio del área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos, se sabe que el 41.9% de encuestados establecieron que la gestión de recursos humanos de la caja municipal de ahorro y crédito de Maynas, Agencia Pucallpa fue regular (ver tabla 3) y el 45.2% de encuestados establecieron que la calidad de servicio de la misma sede de estudio también fue regular (ver tabla 4), de igual modo tenemos resultados similares en las dimensiones de ambas variables que están los porcentajes mayores en el nivel regular (ver tabla 3 y 4). Estos resultados podemos comparar y discutir con los hallazgos de Pérez (2014), quien tuvo conclusiones que califican de buena la gestión que se lleva en la cooperativa con el 62%, mientras que un 38% dice que es regular. El 84% de los socios considera que la calidad del

servicio que ha recibido es buena, en tanto que el 16% no considera que es de mala calidad el servicio proporcionado en la cooperativa, también Liza y Siancas (2016) quienes establecieron que La calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, observándose que existe una brecha entre lo esperado y lo percibido, afectando con ello el nivel de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la Gerencia debe enfocarse a reducir la brecha asignando recursos, orientado a mejorar la calidad del servicio y por ende el nivel de satisfacción del cliente.

Respondiendo al objetivo general, se tuvo la aceptación de la hipótesis, ya que se tuvo una correlación positiva alta de 0.890 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.001 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis general, es decir que la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa (ver tabla6), y respondiendo a los objetivos específicos, se tuvo la aceptación de todas las hipótesis específicas, cuyas relaciones fueron positivas altas y el valor del Sig. (bilateral) fueron menores de 0.05 (ver tabla 7 al 10). Estos resultados podemos comparar y discutir con los de Boluarte (2021) quien arribó a que existe una correlación muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio al calcularse un valor para el Rho de Spearman de 0.978 y una significancia de 0.00. Se pudo concluir que existe una relación muy alta y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Se tuvo una correlación positiva alta de 0.890 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.001 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis general, es decir que la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.
2. Se tuvo una correlación positiva alta de 0.832 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.000 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 1, es decir que la relación entre la productividad y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.
3. Se tuvo una correlación positiva alta de 0.832 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.000 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 2, es decir que la relación entre la motivación y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.
4. Se tuvo una correlación positiva alta de 0.878 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.000 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 3, es decir que la relación entre la integración y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas,

Pucallpa 2020, es significativa.

5. Se tuvo una correlación positiva alta de 0.899 y el valor del Sig. (bilateral) fue de 0.002 menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 4, es decir que la relación entre el cumplimiento de objetivo y la calidad de servicio área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad Caja Maynas, especialmente al área de negocios que mejore su gestión de recursos humanos en cuanto a la dimensión 1 productividad, dimensión 2 motivación, dimensión 3 integración y dimensión 4 cumplimiento de objetivo para ser más eficiente y mejore en las próximas gestiones, ya que se tuvo porcentajes altos en el nivel de regular, lo cual sería lo ideal que esté en nivel eficiente.
2. Que la entidad Caja Maynas, especialmente al área de negocios mediante una buena gestión de los recursos humanos brinde una mejor y buena calidad de servicio, dando una buena conformidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad a los clientes.
3. A las próximas investigaciones que realicen con respecto al estudio de estas variables, se recomienda que cuenten como material de consulta para mejorar o superar los resultados obtenidos y puedan brindar mejores soluciones para las empresas de esta naturaleza y otras a nivel local, nacional e internacional.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alva, L. (2015). *Gestión de recursos humanos en la cooperativa de ahorro y crédito La Esperanza Chiantleca, R.L. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Alva-Lilia.pdf>

Armijos Mayon, F. B.; Bermúdez Burgos, A. I.; Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Boluarte, Y. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].* Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63948/Boluar-te_ZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cadagan, M. (2012). *La gestión de recursos humanos y la calidad de servicios como indicadores de la satisfacción de los usuarios del transporte interurbano de la isla de Tenerife.* Disponible en:

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9699/cs382.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cinse, W. R. (2018). *Las tecnologías de la información, comunicación y calidad del servicio en la entidad financiera Confianza, Pucallpa, 2016 [Tesis de pregrado].* Disponible en:

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3747/000003486T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De La Cerda, M. (Julio de 2006). *Calidad en Servicios en Bancos, una estrategia en la captación de clientes. [Tesis de pregrado, Universidad de*

San Carlos de Guatemala]. Disponible en:

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1560_IN.pdf

De Pedro, P. (2014). *La calidad de servicio bancario: una escala de medición* Universidad Nacional Del Sur. BAHÍA BLANCA. Recuperado el 01 de ENERO de 2020, Recuperado de:

<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2354/1/Tesis%20Pao%20de%20Pedro.pdf>

Dolores, L. N. (2020). *La gestión de recursos humanos y la rotación del personal del banco BBVA Continental, Huacho 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Disponible en:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4295/LUCERO%20NATALY%20DOLORES%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duque, E. J. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR*. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Farra, A.; Jauge, C. (2018). *Clima Laboral, en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Provincia de Río Negro: factores que influyen en el desempeño laboral de los Recursos Humanos. Periodo 2017-2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Comahue]. Recuperado el 07 de 11 de 2020, de Repositorio Digital Institucional – Universidad Nacional del Comahue:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/123456789/15375/TESIS%20CLIMA%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gallardo, A.; Mori, M. (2016). *Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente Premium Interbank Tienda Principal de Trujillo en el*

primer semestre del año 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo]. Disponible en:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2323/1/RE_ADMI_ADRIANA.GALLARDO_MARIA.MORI_NIVEL.DE.CALIDAD.DEL.SERVICIO.Y.E.L.NIVEL.DE.SATISFACCION_DATOS.PDF

González, E. D. (2019). *Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic con Ecuador S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Israel]. Disponible en:

<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2220/1/UISRAEL-ECADME-378.242-2019-061.pdf>

Hernández, J. R. (2015). *Gestión de recursos humanos: importancia y objetivo.* Disponible en:

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>

Herrera, H. (2019). *Integración (Proceso Administrativo).* Disponible en:

<https://integracionadministracion.blogspot.com/2019/05/integracion-proceso-administrativo.html>

Hurtado, S. (2012). *Criterios de expertos. Su procesamiento a través del Método Delphy.* Disponible en:

http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-travesdel-metododelphy&catid=11&Itemid=103

Laulate, E. R. (2018). *La gestión y la calidad del servicio del banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Disponible en:

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4093/000003804T_AD_MI_NISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Liza, C. M.; Siancas, C. D. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciaAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. pp.47-50

Llanos, E.; Fernández, E. (2010). *Métodos y técnicas de investigación*. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.

Marquid consulting. (2016). *Pautas para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan estratégico de marketing*. <https://www.marquid.com/objetivos-marketing-plan/>

Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

Oliveira, E. (2019). *La Gestión del Talento Humano como instrumento de cambio para la integración de personal en la Agencia Constructores del Banco de Crédito del Perú [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]*. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1823/1/Elva%20Olivera_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf

Pérez, J.; Gardey, A. (2014). *Definición de satisfacción laboral*. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

- Pérez, J.; Gardey, A. (2015). *Definición de caja de ahorro*. Disponible en:
<https://definicion.de/caja-de-ahorro/>
- Pérez, G. G. (2014). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7732/1/166%20o.e.pdf>
- Porras, F.; Prieto, I. (2014). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú Oficina. Principal Cusco* [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Disponible en:
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/967>
- Quispe, E. R.; Tino, Y. J.; Gonzales, R. A. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay - Ucayali, 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4361/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_EDITHQUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Questionpro. (2020). *Muestreo intencional. Características y ejemplos.* Disponible en:
<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-intencional/#:~:text=El%20muestreo%20intencional%20es%20un,buen%20juicio%2C%20lo%20cual%20resulta>
- Ramos, G. (2014). *Definición de Gestión.* <https://economia.org/gestion.php>
- Robbins, P.; Coulter, M. (2010). *Administración.* México: Ed. Prentice Hall
- Santiago, J. (1999). *La calidad de servicio bancario: entre la fidelidad y la*

ruptura [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid].

<http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//19972000/S/2/S2034501.pdf>

Sevilla, A. (2015). *Definición de rentabilidad*. Disponible en:

<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Sevilla, A. (2016). *Productividad*. Disponible en:

<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Westreicher, G. (2020). *Definición de recurso*. Disponible en:

<https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>

ANEXO

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado encuestado, le entregamos un cuestionario para recabar información sobre la variable gestión de recursos humanos, la información que usted nos proporciona será confidencial y de forma anónima con fines académicos para ello usted debe rellenar en base a su criterio personal de acuerdo a las siguientes escalas:

| | | |
|----------------------|--------------------------------|-------------------|
| En desacuerdo | Regularmente de acuerdo | De acuerdo |
| 1 | 2 | 3 |

| N° | ÍTEM | Escala | | |
|---------------------------------|--|--------|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 |
| PRODUCTIVIDAD | | | | |
| 01 | ¿Usted cree que la efectividad del recurso humano ayuda de manera significativa a la productividad de CMAC Maynas? | | | |
| 02 | ¿Usted cree que la rentabilidad del recurso humano ayuda de manera significativa a la productividad de CMAC Maynas? | | | |
| 03 | ¿Usted cree que la calidad del recurso humano ayuda de manera significativa a la productividad de CMAC Maynas? | | | |
| 04 | ¿Usted cree que la innovación por parte del recurso humano ayuda de manera significativa a la productividad de CMAC Maynas? | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | |
| 05 | ¿Usted considera que la motivación que brinda la CMAC Maynas ayuda en el desarrollo profesional? | | | |
| 06 | ¿CMAC MAYNAS cumple responsablemente con el recurso humano de acuerdo a los estipulado en su contrato? | | | |
| 07 | ¿Usted considera que el personal de la CMAC Maynas muestra responsabilidad en sus funciones y/o tareas a desarrollar? | | | |
| 08 | ¿Usted considera que las relaciones interpersonales de los trabajadores de la CMAC Maynas es la adecuada para una buena gestión de los recursos humanos? | | | |
| INTEGRACIÓN | | | | |
| 09 | ¿Usted considera que el recurso humano de la CMAC Maynas tiene una satisfacción laboral esperada? | | | |
| 10 | ¿Usted considera que el recurso humano de la CMAC Maynas es competitivo en cuanto a la función que cumple y/o brinda? | | | |
| 11 | ¿En CMAC Maynas existe el intercambio de puestos periódicamente? | | | |
| 12 | ¿CMAC MAYNAS obtiene los candidatos adecuados, con el perfil que requiere el puesto? | | | |
| CUMPLIMIENTO DE OBJETIVO | | | | |
| 13 | ¿Cada uno de los trabajadores en CMAC Maynas, cumple con sus obligaciones que se les asigno desde el inicio? | | | |
| 14 | ¿El jefe de agencia los hace partidarios en la toma de decisiones de CMAC Maynas? | | | |
| 15 | ¿Tu jefe inmediato identifica los problemas que se presenten en CMAC Maynas de manera oportuna, para darle pronta solución? | | | |
| 16 | ¿Crees que tus compañeros tienen un comportamiento adecuado dentro de CMAC Maynas? | | | |

B. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

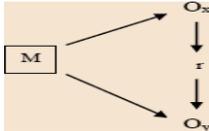
Estimado encuestado, le entregamos un cuestionario para recabar información sobre la variable calidad de servicio, la información que usted nos proporciona será confidencial y de forma anónima con fines académicos para ello usted debe rellenar en base a su criterio personal de acuerdo a las siguientes escalas:

| | | |
|----------------------|--------------------------------|-------------------|
| En desacuerdo | Regularmente de acuerdo | De acuerdo |
| 1 | 2 | 3 |

| N° | ÍTEMS | Escala | | |
|-------------------------------|--|--------|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 |
| EMPATÍA | | | | |
| 01 | ¿El personal que labora en la CMAC Maynas son empáticos ante los clientes? | | | |
| 02 | ¿El personal que labora en la CMAC Maynas son capaces de comprender sus necesidades y darle una solución al cliente? | | | |
| 03 | ¿El personal que labora en la CMAC Maynas le brinda una atención personalizada al cliente? | | | |
| 04 | ¿La presentación del personal que labora en la CMAC Maynas es buena? | | | |
| FIABILIDAD | | | | |
| 05 | ¿Cuándo CMAC Maynas le promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple? | | | |
| 06 | ¿CMAC Maynas cuenta con personal calificado para responder sus consultas? | | | |
| 07 | ¿CMAC Maynas tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes? | | | |
| 08 | ¿Cuándo usted, tiene un problema, CMAC Maynas muestra sincero interés por resolverlo? | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | |
| 09 | ¿Los empleados de CMAC Maynas le dan una atención ágil, cuando asistes a realizar algún proceso? | | | |
| 10 | ¿CMAC Maynas se mantiene en constante comunicación con usted, para saber su experiencia? | | | |
| 11 | ¿CMAC Maynas cuenta con la cantidad necesaria de empleados para atender sus consultas? | | | |
| 12 | ¿Los empleados de CMAC MAYNAS están atentos y prestos a brindarle ayuda en todo momento? | | | |
| SEGURIDAD | | | | |
| 13 | ¿La infraestructura de CMAC Maynas es visualmente atractiva? | | | |
| 14 | ¿Los agentes de seguridad de CMAC Maynas te brindan asistencia dentro de las instalaciones? | | | |
| 15 | ¿Usted se siente seguro de realizar sus transacciones en CMAC Maynas? | | | |
| 16 | ¿Los folletos y la documentación que ofrece CMAC Maynas son visualmente atractivos, sencillos y contienen la información precisa del servicio? | | | |

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | TECNICAS E INSTRUMENTO | POBLACION Y MUESTRA |
|--|--|--|--|--|--|---|
| <p>Problema General ¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020?</p> <p>Problemas Específicos - ¿Cómo se relaciona la productividad con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020? - ¿Cómo se relaciona la motivación con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020? - ¿Cómo se relaciona la integración con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020? - ¿Cómo se relaciona el cumplimiento de objetivo con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020?</p> | <p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020.</p> <p>Objetivos Específicos - Establecer la relación de la productividad con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020. - Indicar la relación de la motivación con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020. - Determinar la relación de la integración con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020. - Describir la relación del cumplimiento de objetivo con la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020.</p> | <p>Hipótesis General La relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.</p> <p>Hipótesis Específicas - La relación entre la productividad y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa. - La relación entre la motivación y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa. - La relación entre la integración y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa. - La relación entre el cumplimiento de objetivo y la calidad de servicio en el área de negocios de la Caja Maynas, Pucallpa 2020, es significativa.</p> | <p>Variable 1 Gestión de recursos humanos.</p> <p>Dimensiones Productividad, motivación, integración y cumplimiento de objetivos.</p> <p>Variable 2 Calidad de servicio.</p> <p>Dimensiones Empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.</p> | <p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Tipo Aplicada</p> <p>Nivel No experimental</p> <p>Diseño Transversal y descriptivo correlacional</p> <p>Esquema</p>  <p>Donde: M = Muestra. Vx = Medición de la variable 1. Vy = Medición de la variable 2. r = Correlación.</p> | <p>Técnicas La encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionarios.</p> | <p>Población Los trabajadores del área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas SA, Agencia Pucallpa, que hacen un total de 12 y por los usuarios ingresantes a la entidad financiera, de acuerdo a la información que nos brindó la entidad, que son alrededor de 50 usuarios que asisten en promedio en un día.</p> <p>Muestra Será una muestra poblacional.</p> |