



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

TESIS

**RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA
RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Romero Guevara Maria Santos Ester

<https://orcid.org/0000-0003-4920-340X>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

**RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA
RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Villanueva calderón juan Amílcar
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mori Guanizo Sandra
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA





DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| Romero Guevara María Santos Ester | 43040019 |   |
|-----------------------------------|----------|--|

Pimentel, 5 enero de 2024

Dedicatoria

A JEHOVA por ser la fuente de bendición en mi vida, Dame sabiduría y guiar siempre mi camino.

A mi madre Lucila, por su incondicional apoyo que Con esfuerzo y dedicación uno puede lograr todo lo que se propone.

A mi hijo Adrián por ser fuente de inspiración para poder finalizar este proyecto.

María Ester Romero Guevara

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a la universidad que nos permitió seguir creciendo profesionalmente, igualmente a todo el docente que nos brindaron su apoyo profesional como personal a lo largo de la carrera y del proyecto a realizar, de manera peculiar a mi profesor de tesis que siempre nos brindó sus conocimientos y siempre estuvo pendiente durante todo el tiempo que duro esta investigación.

María Ester Romero Guevara

Resumen

La presente investigación tuvo como fin, determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022; para la cual se utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, el tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversa, una muestra de 25 colaboradores y 25 clientes externos de la empresa, 2 cuestionarios, el primero que mide a la gestión de los recursos humanos y el segundo sobre la calidad de servicio al cliente, de donde se encontró, que en su mayoría (48%) de los colaboradores refieren que existe un nivel inadecuado de gestión de recursos humanos, el 44% de los clientes expresan que la calidad de servicio es malo; y finalmente que, la gestión de recursos humanos se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio al cliente, dado que se obtuvo un $Rho=,625$ y $p\text{-valúe}<0.01$.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, calidad de servicio

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between human resource management and the quality of customer service in the company RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022; for which the quantitative approach was used as a methodology, the descriptive-correlational type, non-experimental, cross-sectional design, a sample of 25 collaborators and 25 external clients of the company, 2 questionnaires, the first that measures human resources management and the second on the quality of customer service, from which it was found that the majority (48%) of the collaborators report that there is an inadequate level of human resources management, 44% of the clients express that the quality of service is bad; and finally, human resources management is positively and significantly related to the quality of customer service, given that a $Rho=.625$ and $p\text{-value}<0.01$ was obtained.

Keywords: Human resources management, service quality.

Índice de contenido

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| Índice de tablas..... | ix |
| Índice de figuras | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 11 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 16 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema. | 21 |
| 1.3.1. Gestión de recursos humanos | 21 |
| 1.3.2. Calidad de servicio..... | 31 |
| 1.4. Formulación del Problema..... | 37 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio. | 37 |
| 1.6. Hipótesis. | 38 |
| 1.7. Objetivos | 38 |
| 1.7.1. Objetivos General..... | 38 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos | 38 |
| II. MATERIAL Y MÉTODO..... | 39 |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación..... | 39 |
| 2.2. Población y muestra..... | 40 |
| 2.3. Variables, Operacionalización | 41 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 44 |
| 2.5. Procedimientos de análisis de datos. | 47 |
| 2.6. Aspectos éticos | 47 |
| 2.7. Criterios de Rigor científico..... | 47 |
| III. RESULTADOS y DISCUSIÓN | 49 |
| 3.1 Resultados | 49 |
| 3.2 Discusión..... | 63 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 66 |
| 4.1 Conclusiones..... | 66 |
| 4.2 Recomendaciones..... | 67 |
| REFERENCIAS | 68 |
| ANEXOS:..... | 75 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>grupos de análisis</i> | 40 |
| Tabla 2 Operacionalización De Variable Gestion De Recursos Humanos | 42 |
| Tabla 3 Operacionalización De Variable Calidad De Servicio | 43 |
| Tabla 4 <i>Ficha técnica variable 1</i> | 45 |
| Tabla 5 <i>Ficha técnica variable 2</i> | 45 |
| Tabla 6 <i>Relación entre la gestion de recursos Humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.</i> | 49 |
| Tabla 7 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de provisión de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.</i> | 50 |
| Tabla 8 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de organización de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.</i> | 51 |
| Tabla 9 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de mantenimiento de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.</i> | 52 |
| Tabla 10 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión sub sistema de Desarrollo de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 53 |
| Tabla 11 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de auditoria de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 54 |
| Tabla 12 <i>Diagnóstico respecto a la variable gestion de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 55 |
| Tabla 13 <i>Niveles de calidad de servicio al clientes respecto a elementos tangibles en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.</i> | 56 |
| Tabla 14 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a fiabilidad en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 57 |
| Tabla 15 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a capacidad de respuesta en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 58 |
| Tabla 16 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a empatía en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 59 |
| Tabla 17 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a seguridad en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 60 |
| Tabla 18 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 61 |
| Tabla 19 <i>Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022</i> | 62 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| FIGURA 1 Diagnóstico respecto a la dimension subsistema de provision de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022..... | 50 |
| FIGURA 2 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de organización de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 51 |
| FIGURA 3 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de mantenimiento de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 52 |
| FIGURA 4 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión sub sistema de desarrollo de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 53 |
| FIGURA 5 <i>Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de auditoría de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 54 |
| FIGURA 6 <i>Diagnóstico respecto a la variable gestion de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 55 |
| FIGURA 7 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a elementos tangibles en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 56 |
| FIGURA 8 <i>Niveles de calidad de servicio al clientes respecto a fiabilidad en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 57 |
| FIGURA 9 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a capacidad de respuesta en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 58 |
| FIGURA 10 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a empatía en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 59 |
| FIGURA 11 <i>Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a seguridad en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 60 |
| FIGURA 12 <i>Niveles de calidad de servicio al clientes en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.....</i> | 61 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El crecimiento de los negocios se ha visto influenciado durante los últimos años las mismas que han generado cambios en los nuevos hábitos de los clientes en sus diferentes status económicos de la población, esto ha significado un gran desarrollo y por efecto un alto grado de competitividad para cualquier organización (Vesga, 2020).

La relación existente entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio que ofrecen las organizaciones, ejercida en este caso por el administrador, puede ser considerada como unos de las más grandes fortaleza o debilidad dentro de una organización, pero si por lo contrario ésta, muestra ciertas equivocaciones, sea en su planificación como en su realización, no permitirá obtener resultados positivos que desea alcanzar la organización; ocasionado por una gran ausencia de interés y directrices que orienten a la fuerza laboral y su desenvolvimiento tanto interno con la empresa, como externa los contacto con los clientes, cuál nivel de desempeño y productividad de la organización como la atención al cliente podrían verse afectados y mal relacionada si no la relacionamos entre si las variables correspondiente (Pérez y Flores, 2022).

Es así que se debe realizar métodos que ayuden a gestionar al personal que desarrolla actividades dentro de la organización, los gerentes o administradores no desarrollan ampliamente y adecuadamente su administración y las actividades que llevan a cabo son deficientes o mal direccionadas, lo cual ocasiona no solamente un inadecuado uso de recursos, sino también el incumplimiento de los objetivos organizacionales, lo que dificulta desarrollar sus actividades con gran eficiencia y eficacia, buscando prestar un servicio incomparable y una atención eficiente de calidad para los diferentes clientes comprometidos (Armijos et al., 2019).

Quiñones (2022) estos tiempos dado que las empresas están en constante globalización deben enfrentarse a un mundo más exigente y cambiante actualmente, donde los clientes que adquieren un servicio toman en cuenta aspectos como el personal, atención, amabilidad, instalaciones físicas, incentivos, capacitación, como medios para medir la calidad de servicio, por eso todo el personal que forma parte de la organización desempeña un papel muy importante en la satisfacción del cliente. Los factores de competitividad organizativa dentro de

una empresa se encuentran en gran medida enlazados a la gestión de recursos humanos; contar con habilidades adecuadas, con las competencias y destrezas o capacitaciones de sus colaboradores, aquello le permitirá brindar un servicio de mejor calidad y en consecuencia tener una mayor satisfacción así el cliente.

Todas las empresas involucradas deben conocer un rol muy importante dentro de la sociedad donde se desempeñan tanto para un bien o servicio, ejecutando sus actividades diversas, con singularidad, capacitación, dedicación y desarrollando nuevos conocimientos, estar en constantes cambios, emerge la gestión del recurso humano como el factor que decide la prosperidad y supervivencia cada empresa para un mayor desarrollo y adquirir las metas propuestas, dándole poca importancia en algunos casos. Ya que de esa manera puedan estar dentro de la competitividad empresarial constante satisfaciendo las necesidades cambiantes día a día de los diferentes clientes y la sociedad en general al brindar dicho servicio ofrecidos (Alcoser y Quispe, 2020).

A **nivel internacional** según Cepeda y Cifuentes (2019) en su artículo menciona que, el sector privado influye en las entidades estatales en todo el continente utilizando estrategias para satisfacer las demandas de los ciudadanos, en su mayoría enfocadas en la gestión de la calidad. Se indica que se llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar cómo mejorar las administraciones públicas a través de los recursos humanos. Los hallazgos indicaron que los esquemas de gestión de la calidad y gestión de recursos humanos facilitan y rentabilizan las operaciones de las organizaciones públicas o estatales.

Celis (2019) En su artículo la organización, ya sea de producción o de servicio los recursos humanos son necesarios y tienen relevante importancia para el logro de las políticas, metas y objetivos organizacionales, por ello la necesidad de disponer de personal competente preparado y comprometido con el futuro organizacional, el problema de la productividad se relaciona con las personas y es el resultado de la selección deficiente, capacitación inadecuada y falta de motivación entre los trabajadores. Una gran cantidad de personas bien preparadas, calificadas y recompensadas proporciona una ventaja competitiva. Enfatiza que toda organización debe proporcionar igualmente a sus empleados herramientas para mantenerlos actualizados y desarrollar actividades. Como resultado, el recurso humano es el que una organización sea competitiva y productiva, por Ende, es

crucial desarrollar gestiones de recursos humanos que garantice que el personal esté disponible con conocimientos, habilidades y conocimientos actualizados.

Barreto (2019) Define los colaboradores Deben estar alineados con los objetivos y valores de la empresa, mejor será su desempeño, por lo que la gestión de recursos humanos no debe limitarse a las tareas administrativas, sino que debe buscar crear un ambiente de trabajo agradable que genere un sentimiento de pertenencia y compromiso entre todos los colaboradores de la organización ,actualmente la atención al cliente es una actividad desarrollada por organizaciones que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de sus clientes, aumentando así su eficiencia y competitividad. Por lo tanto, el cliente es el protagonista y el factor más importante en el juego empresarial.

Nacional Así mismo , según Mendiolaza (2019) menciona en el artículo escrito por el diario la gestión, que el 82% de la rentabilidad de una organización va depender del talento humano, es decir con profesionales talentosos, con capacidades para poder motivar, adecuarse al cambio, ser comunicativo e innovador, de tal modo en la actualidad las organizaciones, empresas es conseguir que todos los colaboradores se sientan identificados y socios de la organización siendo la mejor manera de fortalecer su autoestima, así mismo sintiéndose que son parte y dueños de la empresa. La gestión de recursos humanos se considera fundamental y esencial para la competitividad y la productividad, y para lograr las metas de las organizaciones, porque tener empleados satisfechos puede realizar sus tareas con éxito, lo que resulta en una mayor satisfacción y rentabilidad para los empleados. Del mismo modo, Icochea(2019) En su investigación determina que la gestión de recursos humanos contribuye de manera positiva en la calidad de servicio al cliente, radica en que la gestión de recursos humanos es uno de los factores que más contribuye en la dinámica de las empresas causando, a través de una gestión efectiva, un gran impacto en el crecimiento y aumento de la rentabilidad de la empresa.

Según Reyes et al,(2018) la gestión del talento humano es fundamental para las organizaciones que están inspiradas en formar cambios que favorezcan los procesos en el cual se vea inmerso el desempeño laboral, que sea positivo tanto para la organización en generar ventajas competitivas, como brindar productos y servicios de calidad como también para que el colaborador se sienta a gusto con

sus labores diarias, es decir, tener personales idóneos en los puestos.

Sin embargo, mostraron que las organizaciones carecen de argumentos y proyectos sobre capacitación y desarrollo profesional, además, un ambiente muy inadecuado de trabajo no prioriza la planificación del talento humano. De manera que, Para lograr un buen desempeño, las instituciones deben mejorar la forma en que gestionan el capital humano considerando procesos regulados y eficaces para guiar la buena gestión y permitir la entrega de bienes y servicios de manera eficaz y eficiente, y de alta calidad.

Local, como dice Mera, (2021) Analizar el talento humano y la calidad de servicio, es lo primordial ante esto se debe primero capacitar a los trabajadores para que den un buen servicio y el cliente este satisfecho por la calidad que brinda la compañía telefónica en la ciudad de Chiclayo, por lo que, los empleados que están comprometidos con la empresa deben estar constantemente capacitados para tener una buena gestión y una buena atención al cliente potencial, lograr las metas y satisfacer las necesidades de la empresa. Las empresas deben proporcionar una mayor comunicación entre los trabajadores y los líderes, y las empresas deben brindar a los trabajadores todas las facilidades para desempeñar su trabajo. Cuando las empresas atienden a los clientes, deben hacerlo con cautela y calidad de atención para mantener a los clientes satisfechos. Para enfrentar la competencia empresarial de telefónica en Perú y brindar una asistencia de calidad a los diferentes usuarios de la empresa y cumplir con las expectativas, los trabajadores deben innovar y generar un compromiso del talento humano, existiendo mayor cordialidad en los trabajadores con la atención hacia el cliente externo.

En la actualidad, las empresas están enfocadas en fortalecer y mejorar su productividad para que en el mercado estos sean competitivos, por lo que el encargado debe comenzar a preocuparse por el dinamismo de las labores e incluyendo el bienestar de sus colaboradores. Por ende, la gestión de recursos humanos debe ser efectiva en seleccionar sus colaboradores y mantenerlos motivados e involucrados en el éxito de los mismos, y con ello, proporcionar calidad de servicio para los clientes o usuarios, obteniendo ventajas competitivas y crecimiento rentable en la empresa.

Por lo tanto planteo realizar una investigación en la empresa de saneamiento ambiental “RESEFUM S.R.L”, me permitió desarrollar un diagnóstico general del área de recursos humanos, refutando cada momento del reclutamiento, el desarrollo de evaluación, capacitación, inducción, selección y planeación para el mejor desempeño que se desarrolla en la empresa de saneamiento ambiental, así como el modo en que se brindan los servicios a diferentes clientes potenciales, con el objetivo de determinar si estos clientes están o no satisfechos con los servicios ofrecidos. Para lograr este objetivo, se realizaron encuestas a empleados y clientes de la empresa de saneamiento ambiental, y la información recopilada se analizó e interpretó adecuadamente para su respectivo.

Actualmente la gestión de los recursos humanos no se encuentra completamente organizada, además, la gerencia no ha establecido parámetros para que los empleados brinden un buen servicio y un buen servicio al cliente; según la mayoría de los clientes de la empresa, un pequeño porcentaje de ellos cree que el personal no cumple totalmente con sus expectativas y expresa su descontento con la atención recibida.

Es importante mencionar también que el personal del “RESEFUM S.R.L” “considera necesario poner un mayor interés en todo lo relacionado a recursos humanos, con el fin ir aumentando la participación y el rendimiento, además de reducir la cantidad de clientes que no están satisfechos con el servicio brindado, indican que el personal de servicio al cliente debería ser más amable y ágil, lo que tendrá un impacto en la calidad. del servicio y la atención al cliente; Los clientes no solo exigen un servicio rápido y bueno a costo accesible, sino que también esperan una atención personalizada y de alta calidad. Por lo tanto, los gerentes de este tipo de empresas no deben desatender y tomar una gran importancia del área de personal, que es quienes se conectan directamente con los clientes y brindan atención personalizada.

Es necesario llevar a cabo una investigación exhaustiva para identificar si el servicio a los clientes de la organización de saneamiento ambiental está relacionado con una administración adecuada de recursos humanos. Esto puede ser el resultado de que los directivos enfatizan en cada objetivo individual y no considerando al cliente interno y externo como el eje principal en la ejecución de

actividades, o porque los directivos no consideran las necesidades reales de los clientes que hacen que las empresas de saneamiento ambiental.

Para lograr un mayor resultado, es necesario implementar una serie de acciones, que incluyan el compromiso de cada colaborador para con el fin de la empresa, inclusive el salario se debe de enfocar de acuerdo a la productividad de los mismos, de cómo este interactúa con el cliente, como empleado su profesionalismo, si incentiva y promueve una conexión política relacionados a la empresa u organización, como el manejo de ventas marketing y la producción.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Zavala y Vélez (2020) en su artículo científico sobre calidad de gestión y servicio al cliente, tuvo como propósito analizar sus variables y determinar cómo pueden manifestarse en las empresas y que relación guardan entre sí, por ello se aplicó una metodología con gran enfoque cuantitativo de índole documental bibliográfica. Encontrando que la gestión de calidad presenta un nivel regular en la ejecución y desarrollo de actividades, además, refiere que esta variable se debe de considerar como una necesidad, una estrategia, un sistema o un proceso, y convertirlo a un instrumento indispensable para el refortalecimiento del servicio de la empresa, y poder completar la satisfacción de toda la demanda de las personas.

Toral et al. (2019) en su artículo científico sobre gestión del entorno comercial y su relación con la calidad de servicio al cliente, tuvo como propósito determinar si las dos variables se relaciona, para ello, aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, tipo correlacional y una muestra de 136 personas, encontrando que, los clientes presentan una percepción favorable respecto a la calidad de servicio de la organización, además, que el 57.4% califican como buena la calidad del servicio y el 68.8% muy buena sobre el entorno. Y finalmente, las dos variables se relacionan de manera significativa.

Bonyadi et al. (2020) en su artículo científico sobre factores la gestión de recursos humanos en la satisfacción del cliente, tuvo como propósito explorar los factores que se asocian a la , satisfacción del cliente en los centros de llamadas, para ello utilizó una metodología de tipo mixto, una muestra de 285 personas, encontrando que los factores de la gestión de recursos humanos conducen al

desempeño del empleado, la retención del empleado, la satisfacción del empleado, la eficiencia del empleado, dando un enfoque que si la gestión de recursos humanos se encuentra organizada y sistematizada de manera adecuada, traerá consigo buenos resultados para la organización.

Según Tapia y Colcha (2021) en su investigación titulada “Administración del recurso humano y el desempeño del personal en Services S.A., Riobamba”. tuvo como objetivo principal poder evaluar las incidencias que existen en la administración del recurso humano y el desempeño laboral que existe en dicha constructora. Dicho investigador utilizo la metodología descriptiva, explicativa y relacional. En la recopilación de datos se utilizó la muestra de 67 personas en su totalidad que laboran en dicha organización debido a su investigación se concluyó como resultado que existe baja deficiencia en la variable gestión de recursos humanos como es capacitación personal, incentivos procedimiento de reclutamiento en los actuales y antiguos trabajadores las deficiencias se manifiestan según la encuesta realizada a los trabajadores donde los resultados es para mejorar e implementar las capacidades y habilidades competitivas .llegando a la conclusión que debido a las encuestas se llega a saber las necesidades del trabajador y que la gestión de recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral de cada trabajador y que dichas variables como la administración de recursos humanos existe una relación importante con el desempeño laboral estableciendo en la empresa una buena gestión personal, se obtendrá unos eficientes resultados con beneficios en la organización .

Según, Mullo (2020) Presento una investigación titulada: “Modelo de Gestión de Talento Humano basado en la motivación del personal para mejorar el desempeño Laboral en la empresa Inplástico Naranjo Hernández y Compañía”, para la Universidad Técnica de Cotopaxi de Ecuador, se obtuvo el problema trabajadores bien desmotivados con poca eficiencia y eficacia para la realización del trabajo, sin cumplir sus metas, las consecuencias origino disminución en la producción, donde se carecía de un modelo de gestión de talento humano para lograr el desarrollo de la motivación con el personal. Su objetivo es realizar un esquema bien significativo que represente un sistema de talento humano y llevar a una alta motivación con los colaboradores. Cuya investigación tiene un enfoque cuantitativa-aplicada de nivel descriptivo y correlacional. Se tomo como muestra

de estudio 100 colaboradores de la empresa, asimismo, se aplicó la técnica de la encuesta con un instrumento diseñado cuestionario. Cual se llegó a la conclusión que, los logros y el trabajo difícil fueron los factores que causaron más desmotivación en los trabajadores. Según dicho investigador, es importante que la gerencia desarrolle estudios sobre la motivación y el desempeño constante en la organización para verificar los cambios relevantes en la motivación de los colaboradores con respecto a una buena motivación.

Nacional

Alcoser y Quispe (2020) en su artículo científico sobre gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la superintendencia, su propósito determinar si la gestión de recursos humanos afecta en la calidad de servicio a los clientes, por ello, utilizó una metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental-transversal, una muestra de 168 colaboradores y 381 usuarios, encontrando que el 34% de los colaboradores están casi nunca motivados y el 60% consideran que el trato del servidor sólo a veces es el adecuado. Y finalmente que las dos variables se relacionan dado que encontró un p-valúe menor a 0.05.

Graneros (2020) en su investigación sobre gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente externo, tuvo como propósito determinar la influencia de la gestión en la calidad de servicio al cliente en empresas familiares, para ello utilizó un método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, aplicada, descriptivo-causal explicativa, diseño no experimental-transversal, una muestra de 15 clientes, evidenciando que existe relación entre las dos variables, de manera significativa y positiva, y además un nivel regular de calidad de servicio al cliente (56%).

Infante (2022) en su investigación sobre mejora de gestión de recursos humanos y calidad de servicio al cliente, tuvo como propósito encontrar si la gestión influye en la calidad de servicio con el fin de mejorar con la implementación de una propuesta, utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, correlacional, diseño no experimental-transversal, una muestra de 40 colaboradores. Encontrando que el 60% presentan un nivel adecuado para ambas variables, y finalmente, que las dos variables en estudio se relacionan dado que obtuvo un p-valúe menor a 0.05, es decir, existe una positiva empatía, aseguramiento y fiabilidad en la capacidad de respuesta al cliente.

Córdova (2019) la presente investigación: Gestión del talento Humano Motivación Laboral: Caso Gobierno Regional Pasco-2017, cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la motivación laboral entre los trabajadores, observando algunos problemas como es una continua rotación de personal de sus puestos de trabajo lo cual ocasionaba una desmotivación laboral en dicha entidad pública. se encuestó a 105 trabajadores del gobierno regional en mención con una investigación aplicada, de nivel descriptivo, explicativo, con un diseño no experimental un muestreo probabilístico aceptable. Se concluyó que existe una fuerte relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la motivación laboral dentro de la organización según la encuesta realizada al personal del Gobierno Regional de Pasco; obteniendo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,818. Asimismo, dicha investigación destaca que las áreas administrativas y de recursos humanos en las entidades públicas son los que tienen fortalecer la gestión de talento humano y la mayor motivación laboral en las organizaciones.

Según, Orozco (2018) en la presente investigación titulado "Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018, se llegó a las conclusiones: determinando la relación que existe entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad de estudio con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,550 también concluyó que se determine la relación que existe entre la admisión de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,451, también se concluyó que existe una relación estrecha que existe entre el desarrollo de personas y el desempeño laboral de los trabajadores con un Spearman de 0,451, y por última conclusión se determine la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral de los trabajadores con un Spearman de 0.574.

Trigoso (2016) en su tesis "manual de procedimientos de selección del personal para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transporte móviles tours S.A. de la ciudad de Chachapoyas región Amazonas, cual objetivo general es elaborar un manual de procedimientos de selección de personal para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transporte móviles tours S. A llegando a la

conclusión de que la propuesta de manual de procedimientos de selección del personal considerando sus técnicas e instrumentos adecuados siendo una herramienta muy importante para mejorar la calidad de servicio de la empresa Móvil tours S. A de la ciudad de Chachapoyas _región amazonas.

Local

Córdova (2021) determino en su investigación sobre gestión de recursos humanos y atención al cliente, cuyo propósito fue determinar la relación estrecha entre las dos variables en mención , utilizando un método de tipo básica, con diseño no experimental-transversas y descriptivo-correlacional, una muestra de 244 pobladores, encontrando que un 45% mencionan que la gestión de recursos humanos es mala en la Municipalidad distrital de Morales, y el 33% un nivel malo sobre atención al cliente, y finalmente que las dos variables se relacionan dado que $Rho=,844$ y p-valúe menor a 0.05

Solís (2019) determino en su investigación sobre calidad de servicio en la unidad de recursos humanos y satisfacción del cliente, tuvo como propósito conocer la opinión de los servidores sobre la calidad de servicio, donde se aplicó una metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, una muestra de 12 personas, encontrando que, la gran mayoría refieren que el servicio en calidad es inadecuada (37%), humanos está totalmente relacionado con la calidad de servicio y el desempeño de cada individuo .

Peña (2018) en su investigación sobre gestión administrativa y calidad del servicio al usuario, tuvo como propósito determinar si las variables se relacionan desde el punto de vista del usuario de la municipalidad, para ello utilizó una metodología de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental y una muestra de 328 usuarios. Encontrando una calidad de servicio regular (47%) y el mismo porcentaje para la gestión administrativa, además, que las dos variables se relación pues se encontró un p-valúe menor a 0.05 y el Rho de Spearman= ,805.

Díaz y Mendoza (2019) en su investigación titulada: "La gestión del talento humano y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de EPSEL S.A. Chiclayo, 2017"; se determinó que la problemática en la mencionada empresa no aplicaba los programas sobre gestión del talento humano para así mejorar el desempeño de los colaboradores así brindar un servicio de calidad, cuyo propósito

es definir la relación que existe entre la gestión del talento humano y la motivación laboral a sus colaboradores, su investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y de nivel correlacional, la muestra fue de 60 trabajadores de los cuales se explicó una encuesta con escala de Likert, donde se aplicó el muestreo probabilístico. Concluyendo una correlación positiva de 0,766; con el coeficiente de Pearson entre las variables gestión del talento humano y la motivación laboral de los colaboradores, determinando que aplicando un adecuado sistema de gestión sobre talento humano se puede mejorar positivamente la motivación de los trabajadores en EPSEL S.A. donde , la empresa debe implementar grandes estrategias para un buen reconocimiento laboral y llegar a sus metas establecidas , así mismo mejorar la calidad de atención al cliente, las condiciones laborales que existen generando grandes beneficios empresariales

Según, Chilon (2017) Según su tesis gestión institucional y la calidad de servicio de la I.E. “Juan Abad”, Lambayeque 2017.Su objetivo principal es Identificar la relación existente entre “la gestión institucional y la calidad de servicio de la Institución Educativa Juan Abad Lambayeque 2017”. Donde se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal donde se pudo recolectar toda la información requerida en una sola etapa. Aplicando la técnica de la encuesta con el instrumento el cuestionario el cual fue estructurado en 34 ítems en la escala de Likert a 59 colaboradores en este caso los padres de familia. Llegando a la conclusión que existe una relación moderada entre la gestión institucionales con la calidad de servicio que se brinda con un nivel malo de 87,7%, según el coeficiente de relación de Spearman, comprobando así la hipótesis general.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos es el proceso de contratación y selección de empleados (empleo); proporcionando a cada individuo orientación e inducción, formación y desarrollo, la exhaustiva evaluación de los empleados (gestión de personal), ofreciéndoles compensaciones y beneficios, motivando arduamente, manteniendo relaciones adecuadas con los empleados y con los sindicatos, brindándole seguridad, bienestar en un ambiente acogedor y brindado medidas saludables en conformidad con las leyes laborales de la tierra (Chiavenato,2020,p.95).

Según Chiavenato (2020) es "planificar, organizar, dirigir, controlar la adquisición, el desarrollo, las compensaciones adecuadas, la integración, el mantenimiento y la separación de los recursos humanos con el fin de alcanzar los objetivos individuales, organizacionales y sociales" de cada individuo.

Así mismo se puede definir como:

La parte de la gestión que se refiere a las personas en el trabajo y con su relación dentro de una empresa, cuyo objetivo es reunir y convertirse en una organización eficaz de los individuos que integran la empresa y teniendo en cuenta el bienestar de las personas y de los grupos de trabajo, para que puedan hacer su mejor contribución llevando al éxito la empresa obteniendo resultados positivos (Da silva et al., 2022).

La gestión de recursos humanos se apodera de las dimensiones de los individuos en la gestión. Donde cada organización está compuesta por personas, adquiriendo sus servicios, desarrollando sus habilidades, motivándolos a niveles más altos de desempeño y asegurando que continúen manteniendo un compromiso muy importante con la organización es esencial para alcanzar los objetivos positivos de la empresa (Kim et al., 2022).

Los colaboradores que laboran en dicha organización deben demostrar su valor importante por mantener a la empresa a salvo de demandas, conflictos y el caos en el lugar de labores llevando a obtener buenos resultados. Debe haber acto de equilibrio para servir a todas las partes interesadas de una organización: clientes, ejecutivos, propietarios, gerentes, empleados y accionistas (Zavyalova et al., 2022).

También se puede definir la gestión de recursos humanos como la realización de analizar el trabajo de los individuos, una planificación exhaustiva de las necesidades de personal, reclutamiento de las personas adecuadas para el trabajo, la orientación y la formación, la gestión de salarios y sueldos, la prestación de beneficios e incentivos, evaluación de rendimiento, resolver disputas y la comunicación con todos los empleados en todos sus niveles manteniendo un control adecuado (Cachón et al., 2022).

Alles (2010) lo define como todos los procesos que tienen que ver con la gestión de personas dentro de una organización, estos procesos se encuentran directamente relacionados con todas las actividades que realiza una empresa

desde la contratación de personal hasta su desvinculación dentro de la empresa manteniendo una relación estrecha en todas sus dimensiones

Dessler (2009) sostiene que la gestión del talento humano es un conjunto de actividades que tiene por objetivo incorporar en la organización nuevas competencias laborales en los colaboradores con el fin de alcanzar las metas de la organización.”

1.3.1.1. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano es un área que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes que se encuentran dentro de una organización (Kim et al., 2022).

Igualmente, El talento humano se considera como prácticas que son dirigidas necesariamente en políticas administrativas considerando como eje principal las personas, seguidamente, la gestión que parte desde, la acción reclutar, seleccionar, capacitar, remunerar y evaluación del desempeño. La gestión del talento humano es una forma de modelar a la organización desde el factor principal (el talento humano) desde la selección hasta la capacitación de ésta, consiguiendo así la ventaja competitiva adecuada y necesaria (Cachón et al., 2022).

La GTH (gestión del talento humano), se define como un procedimiento administrativo que se utiliza para aumentar y mantener el desarrollo humano, que mayormente están basadas en habilidad, conocimiento, salud y experiencia, incluyendo los beneficios que imparte la organización para que siga siendo competitiva. Dependen de las contingencias y de las situaciones debido a diversos aspectos como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la administración, la tecnología que utiliza los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes (Chiavenato, 2020).

1.3.1.2. Importancia de la variable gestión de recursos humanos

Las empresas actualmente debido a la constante globalización buscan

contratar personal idóneo para ejercer cargos importantes dentro de la organización lo cual buscan los servicios de subcontratación.

Definiendo que la Gestión de Recursos Humanos ahora se centra en cómo utilizar estratégicamente a los empleados y cómo los programas de colaboradores afectan al negocio. Actualmente, las organizaciones y/o empresas grandes que son exitosas son rápidas, resistentes y adaptables siempre, enfocadas en cambiar de estrategias, pero no de dirección e inclusive se centra en el cliente y el colaborador. La gestión de recursos humanos efectiva es esencial para el éxito de una empresa dentro de la empresa. Los recursos humanos mantienen a los empleados motivados, felices, personalmente comprometidos y contribuyendo al éxito de la empresa al establecer sistemas para el desarrollo del desempeño, la planificación de la sucesión profesional y el desarrollo de los empleados. Además, el profesional de recursos humanos ayuda al desarrollo de la cultura organizacional y el clima en el que los empleados tienen la competencia, la preocupación y el compromiso de servir a los clientes de manera eficaz (Da Silva et al., 2022).

1.3.1.4. Características de la variable gestión de recursos humano

Gestión de recursos humanos es un arte y una ciencia según sus características: son de hecho muy complejo. La gestión de recursos humanos es a la vez el arte de gestionar a las personas recurriendo a enfoques creativos e innovadores; se puede definir también como una ciencia debido a la precisión y la aplicación rigurosa de la teoría que se requiere. (Leon, 2021, p. 94).

Para un buen desarrollo y manejo de recursos humanos se abarca todos los niveles y todas las categorías de colaboradores tanto administrativos como operativos. No se discrimina entre niveles o categorías. Todos aquellos que son gerentes tienen que realizar gestión de recursos humanos (Cachón et al., 2022).

También se puede decir que es un proceso continuo: en primer lugar, es un proceso, ya que hay una continuidad de funciones que se realizan en una serie, comenzando con la planificación de recursos humanos para la contratación hasta la selección de personal idóneo al cargo, la formación y evaluación del desempeño (Kim et al., 2022).

Gestión de recursos humanos es una función de servicio: Ayuda a todos los demás departamentos funcionales para brindar un servicio bueno de calidad y obtener resultados altos positivos. la gestión de recursos humanos es una función

del personal (Chiavenato , 2020, p. 147).

. El Gerente de Recursos Humanos tiene autoridad de línea sólo dentro de su propio departamento, pero tiene autoridad de personal en lo que respecta a otros departamentos adecuados se debe tener una regulación muy favorable: La igualdad de oportunidades y la igualdad de remuneración para todos, incluir a todas las comunidades en el empleo, enfocándose en los resultados : orientados al rendimiento, centrándose en los resultados animando al personal a realizar un buen servicio de calidad hacia los clientes siendo un proceso de reunir personas y organizaciones para que se cumplan los objetivos planteados de cada uno, orientado al compromiso, teniendo la responsabilidad de construir capital humano, Las personas son vitales para alcanzar los objetivos de una organización, el desempeño organizacional depende de la calidad de las personas y los empleados (Kramar, 2022).

En concepto a las relaciones humanas: La premisa fundamental de la gestión de recursos humanos es que los empleados son seres humanos y no hay factores de producción; reconoce la individualidad y las capacidades de cada empleado. Cada gerente para tener éxito debe poseer habilidades sociales para manejar personas con diferentes necesidades dentro de una organización (Leon, 2021, p. 99).

1.3.1.5. Dimensiones de la variable gestión de recursos humanos

A.- subsistema de provisión de recursos humanos

gestión del empleo

El término "gestión del empleo" se refiere una unidad de trabajo importante, es decir, un conjunto de actividades necesarias para producir algún resultado positivo. Teniendo como ejemplo, cuando se habla de rotación de personal, el término "gestión del empleo" no se refiere a la amplia gama de actividades involucradas. Contratación podría ser pensado más específicamente como la selección de los mejores candidatos de trabajo al puesto asignado, pero sobre todo hacer una oferta de trabajo formal y satisfactorio para el mejor candidato (Chiavenato, 2020, p. 172).

La gestión del empleo es un proceso que se realiza Incluso antes de que un nuevo empleado sea contratado para hacer un trabajo, el empleo debe ser

claramente diseñado o definido; la división de reclutamiento y selección de personal: procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa se denomina procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personal (White, 2008, P.99).

A.1.-Reclutamiento de personas.

El reclutamiento de colaboradores para la empresa incluye las actividades y procedimientos que realiza la organización para reconocer candidatos aptos para los puestos de trabajo de la empresa. Incluye las actividades y procesos que permiten una selección objetiva parcial y optima de candidatos (Houghton et al., 2023).

El reclutamiento es un proceso que se orienta a garantizar que la empresa obtenga el número suficiente de candidatos que participen en un proceso de convocatoria y de reclutamiento, cual proceso de reclutamiento de persona se inicia dentro de la organización, esto quiere decir que cuando existe una vacante o puesto disponible, la empresa debe buscar los candidatos idóneos que reúnan las características necesarias que se buscan para cubrir los puestos en vacancia (Kramar, 2022).

La empresa debe comenzar un procedimiento de reclutamiento externo e internos y publicar más anuncios si no hay candidatos con los perfiles requeridos.

A.2.-Selección de personal

La selección es una actividad que antecede a la contratación del personal, incluye los procesos necesarios y pruebas psicológicas previas que garantizan la contratación del personal idóneo para la empresa, la selección debe obtener información de las características de los posibles candidatos (Houghton et al., 2023).

La selección es importante para las empresas porque garantiza que los candidatos del proceso de reclutamiento cumplen con las características y requerimientos del puesto de trabajo, el empleo se diseña generalmente conduciendo un análisis del trabajo, que incluye el examen de las tareas y de las secuencias de las tareas necesarias para realizar el trabajo, la selección también examina las áreas de conocimiento, habilidades que necesita el trabajo (Kramar, 2022).

B.- subsistema de organización de recursos humanos

Aplicación de personas

El siguiente paso en el proceso de contratación de personal es brindar orientación a los nuevos empleados sobre las funciones, tareas y procedimientos que deben seguir para desempeñar con eficacia su trabajo en la organización. En esta etapa de bienvenida y de presentación La aplicación de personas de todos los colaboradores de la organización, se informa a los colaboradores nuevos sobre el tipo de cultura organizacional que existe dentro la empresa, se presenta lo más importante la misión y visión de la organización, se indican los niveles organizacionales, líneas de comunicación y de autoridad, así como también se expresen las políticas y reglamentos de trabajo que se debe seguir y cumplir dentro de dicha organización (Houghton et al., 2023).

B.1.-El diseño de cargos

Son conjunto de procedimiento y a la vez actividades que tienen como objetivo determinar las características y requisitos que debe tener un puesto de trabajo. En esta actividad se deben definir: Las tareas y actividades que los colaboradores deben desarrollar dentro de la organización; las formas y maneras para realizar las actividades y funciones de los colaboradores; las estructuras de supervisión y reportes directos y las normas técnicas y competencias específicas del puesto de trabajo (Cachón et al., 2022).

Es una parte importante de la gestión que se ocupa de los empleados en el trabajo y de su relación dentro de la organización “la gestión de personal es la planificación, la organización, la compensación, la integración y el mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la organización, las metas individuales y sociales (Chiavenato, 2020).

Actualmente la gestión del personal se incluye la función, desarrollo, compensación y la más importante del empleo. Estas funciones son realizadas principalmente por la dirección del personal en consulta con otros departamentos, existe para asesorar y ayudar a los directores de línea en asuntos de personal, por lo tanto, el departamento de personal se ocupa de los recursos humanos manejando tanto a trabajadores manuales como individuales (Houghton et al., 2023).

C.-Dimensión gestión de compensación

Son métodos utilizados para motivar a las personas colaboradoras y satisfacer sus necesidades individuales, como recompensas, remuneraciones, beneficios y servicios sociales. Dar recompensa es una forma de gratitud por el desempeño realizado en beneficio de la entidad. Para estos fines las organizaciones utilizan técnica de compensación y del mismo modo tienen un político para sancionar conductas que perjudiquen el logro de los objetivos. (Chiavenato, 2020).

Si los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de una organización se alcanzan, los procesos de recompensa serán fundamentales para motivar y motivar a los empleados. Las organizaciones desarrollan sistemas de recompensas que provocan un efecto directo en su capacidad para atraer, retener y motivar a los trabajadores, las recompensas buscan incentivar la contribución de las personas para alcanzar los objetivos y la rentabilidad de la organización llegando a las metas alcanzadas (Houghton et al., 2023).

Las compensaciones que se ofrecen a los empleados son a cambio de su capacidad intelectual y tiempo como estructura de salarios, sistemas retributivos de incentivos, medición de resultados, cuando se organiza de la manera correcta y adecuada, las compensaciones pueden ser apalancados estratégicamente para reducir la rotación de personal, aumentar el compromiso de los empleados y atraer a los mejores talentos para alcanzar los objetivos deseados (Chiavenato, 2020, p. 233).

La administración de la compensación su propósito es aprovechar al máximo los soles de la empresa de una manera que recompensa a los empleados por su trabajo realizado (Kramar, 2022).

C.1.- Remuneración

Según Dessler (2009) confirma que son toda forma de pago en dinero u otras formas de pago que están relacionadas de manera directa con el trabajo de los empleados se considera una remuneración. Todas las personas que trabajan como colaboradores legales tienen derecho a recibir un pago mensual, quincenal, semanal o diario por los servicios y trabajos que realizan para la organización. La remuneración básica, los incentivos salariales que son variables relacionadas con

los niveles de prestaciones y productividad que practican ya sea indirectamente y dependen del tipo de contrato firmado con la empresa, son tres componentes que componen el pago.

C.2.-Programa de incentivos

Según la definición Dessler (2009) indica que los programas de incentivos se caracterizan por un conjunto de actividades y estrategias que tiene como fin incrementar la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de acuerdo a las actividades

El programa de incentivos se basa en actividades de compensación no monetaria como son seguros, vacaciones pagadas, capacitaciones en cursos especiales, descuentos en restaurantes, bonos alimentarios y otros (Kramar, 2022).

D.-subsistema desarrollo de recursos humanos

Desarrollo de personas

Según Alles (2010) en este proceso se puede observar las capacidades y desenvolvimiento de cada trabajador, afirma que el individuo genera sus propios procesos en el desarrollo, pero es necesarios que incluya actividades incluidas en el área que le corresponde, y que además, este en la capacidad de adquirir nuevas destrezas, habilidades y conocimientos, que mejoren su día a día en la actividad dentro de la empresa. Que proporcione informaciones coherentes y precisas cuando se le solicitan en el proceso de cada actividad.

El desarrollo de personas permite a los colaboradores obtener los requerimientos necesarios para suceder a personas dentro de los niveles organizacionales (Cachón et al., 2022).

D.1.-capacitación de personal.

Chiavenato (2020) afirma que la capacitación es un conjunto de procesos educativos que ocurren dentro de una organización con el propósito que los colaboradores adquieran nuevos conocimientos que les permita incrementar su performance y productividad en el trabajo con resultados positivos.

La capacitación del personal tienes diversos objetivos:

El desarrollo de todas las competencias laborales dentro de la empresa que

permitan el logro de objetivos y metas.

Elevar el grado de satisfacción de todo los clientes externos e internos.

Innovas los procedimientos de trabajo actual en busca de la eficiencia de las actividades de la empresa.

Los colaboradores de las empresas conseguir nuevos conocimientos para beneficio de la organización.

E.- subsistema de mantenimientos de recursos humanos

Mantenimiento de personas

Según Chiavenato (2020) define el mantenimiento de individuos incluye todas las acciones que la empresa debe tomar para lograr la máxima satisfacción de sus empleados, brindándoles una mejor calidad de vida y un alto nivel de compromiso laboral, lo que garantiza una gran lealtad de los empleados.

Las actividades incluyen todo lo relacionado con brindar las condiciones ergonómicas, físicas, psicológicas, remunerativas y sociales para lograr un alto nivel de lealtad en los colaboradores de la empresa brindándole un servicio de calidad (Houghton et al., 2023).

En la actualidad las organizaciones no solo deben preocuparse por obtener un personal altamente calificado, sino que también deben promover actividades que permitan la retención del recurso humano dentro de la organización (Kramar, 2022).

F.-Relaciones adecuadas con los empleados

Según Chiavenato (2020) sugiere que las organizaciones deben promover toda las actividades y políticas para que las relaciones entre los empleados sean adecuadas y sanas, sin conflictos, y para que todos trabajen juntos para lograr los objetivos organizacionales.

Para tener relaciones adecuadas con los empleados todas las organizaciones deben considerar: Una comunicación fluida y buena entre colaboradores, a la vez canales de comunicación ascendentes y descendentes dentro de un marco jerárquico, un manejo adecuado de conflictos entre áreas y un estilo adecuado de liderazgo por los colaboradores (Houghton et al., 2023).

F.1.-Higiene Laboral

Chiavenato (2020) sostiene que la higiene laboral se relaciona con las condiciones físicas que proporciona la empresa para mantener un ambiente adecuado y satisfactorio para la realización de las actividades diarias dentro de la organización. Tiene que ver con los materiales del mobiliario, el ruido, la ergonomía, la luz ambiental, el aire y los equipos de trabajo que interactúan entre sí y conocer las condiciones en las que se encuentran.

Un ambiente saludable permite que los colaboradores de una empresa desarrollen un trabajo eficiente y saludable desplazándose en forma satisfactoria, si ninguna dificultad garantizando de una mejor manera el logro de los objetivos organizacionales (Kramar, 2022).

G. –subsistema de auditoría de recursos humanos

Supervisar y evaluar a las personas

Chiavenato (2020) afirma que el proceso de evaluación de personas consiste en lograr medir constantemente el desempeño de las personas contra un estándar de control adecuado, con el fin de obtener retroalimentación de las formas y maneras con que los colaboradores realizan sus actividades. Durante el ejercicio de la empresa, se realizan evaluaciones de personas a través de procesos de supervisión a cargo de los jefes inmediatos de la empresa.

1.3.2. Calidad de servicio

1.3.2.1. Calidad

Según Larrea (1991) interpreta la calidad como la suma de los rasgos y toda la característica que presenta un producto o servicio que lo definen; refiriéndose a la capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas. La calidad debe ajustarse a los requisitos establecidos si es que debe satisfacer las necesidades de los usuarios o de cualquier persona que utilice el producto o servicio, según esta definición.

La calidad tiene muchas definiciones, pero lo más importante es que el producto o servicio que compramos cumplamos con las expectativas de los clientes o usuarios. Se puede decir que la "calidad" constantemente será entendida de diferente manera por cada una de las personas, donde para un grupo de personas la calidad radica en un producto ofrecido y para otros en su servicio posventa.

Aunque el término "calidad" se ha popularizado recientemente, nunca podremos definir exactamente lo que significa. Para las organizaciones (Bintoro et al., 2023).

1.3.2.2. Servicio

Camison et al. (2014) el servicio es como lo ve el cliente, no como lo ve el proveedor de dicho servicio. Verifique la satisfacción utilizando comentarios. La relación con las personas es fundamental para el servicio. Aunque el servicio se puede percibir y sentir en ocasiones, no es material. Estos momentos determinarán si podemos o no cumplir con nuestra misión. Es la percepción que tiene un usuario del servicio, ya sea positiva o negativa.

Kubinska et al. (2022) el Servicio es como “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”. En tal sentido, también involucra tres elementos alrededor del Servicio: sus Acciones, los Procesos y Ejecuciones. También se puede decir que es una actividad esencial de la práctica general e implica examinar las estructuras y los procesos de atención al cliente, basándose en los resultados en base a la evidencia producida; para poder visibilizar una buena calidad de servicio al cliente, se debe tener en conocimiento todos los aspectos de procesos, estructura y resultados; mediante estas tres dimensiones se ha llegado a analizar esta variable de suma importancia para una organización.

Todos los servicios de atención brindados a las personas y las comunidades de clientes mejoran a medida los resultados de servicio deseados. Para lograr esto, el colaborador debe ser seguro, efectivo, oportuno, eficiente, equitativo y centrado en las personas que desean obtener el servicio (Harris et al., 2022).

La calidad de servicio es el cuidado de las mejores prácticas y la prestación de servicio, expresándose que La calidad de servicio se centra en el creciente conjunto de conocimientos relativos a las estrategias de mejora de la calidad eficaces dentro del marco de la práctica general” tal como se detalla en el Marco de calidad de la práctica general australiana y demás países (Wirtz , 2009).

1.3.2.3. Características Del Servicio

Intangibilidad: define que los servicios no se pueden almacenar (como los bienes o productos físicos) porque no se pueden visualizar, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse o adquirirlo. Por lo tanto, esta característica

en mención de los servicios es la que genera mayor incertidumbre entre compradores y posibles clientes porque no pueden determinar con exactitud e anticipadamente qué tan satisfechos estarán después de pagar o adquirir un servicio específico. Por tal motivo, Los clientes se enfocan en la calidad del servicio brindado para reducir la incertidumbre. Dependiendo del lugar, el personal, el equipo, los materiales de comunicación, los símbolos y el servicio que ven, pueden determinar la calidad. Por lo tanto, la responsabilidad del proveedor de servicios es "administrar los indicios" y "hacer tangible lo intangible" (Wirtz, 2009, p. 185)

Inseparabilidad: Los productos se fabrican, se comercializan y luego se consumen. Por otro lado, todos los servicios ofrecidos se producen, venden y consumen con frecuencia al mismo tiempo; en otras definiciones, su producción y consumo son indivisible. tanto, la interacción proveedor-cliente es una característica especial de la mercadotecnia de servicios: Tanto el proveedor como el cliente afectan el resultado (Kubinska et al., 2022).

Heterogeneidad: O variabilidad, significa que los servicios que se ofrecen siempre son menos uniformados que los bienes ofrecidos. En otras palabras, los servicios ofrecidos dependen de quién lo presta, cuándo y dónde, debido al factor humano, que interviene en la producción y entrega. los proveedores de servicios pueden estandarizar los procesos de sus servicios y capacitarse o capacitar continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios estandarizados de tal manera, que puedan brindar mayor uniformidad, y, en consecuencia, generar mayor confiabilidad (Harris et al., 2022).

Carácter Perecedero, Se refiere a la imposibilidad de conservar, almacenar o guardar en inventario de los servicios. Por lo tanto, cuando la demanda de un servicio es constante, no es un problema; Sin embargo, si la demanda cambia, puede causar problemas. Por ese motivo, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios (Hoffman y Bateson, 2002).

1.3.2.4. Calidad de Servicio

Hoffman y Bateson (2002) expresa como “calidad del servicio el cual es el acto de profundizar el estudio de la modernización de las necesidades futuras de cada cliente el cual se haya graficada en dimensiones las cuales pueden ser

medibles, y esto con el único fin de poder obtener un producto o servicio, que garantice la satisfacción en los clientes, y sobre todo que se puedan brindar a un precio accesible al cliente”.

Kubinska et al. (2022) también se define como un conjunto de características que se pueden percibir pero que siempre son intangibles; dichas características deben tener elementos suficientes para generar confort o satisfacción a los clientes que prueban o experimentan procesos de entrega de valor.

La calidad de servicio debe caracterizar con procesos normalizados que se enfoquen en genera la máxima complacencia en los clientes, esto implica cero errores y una cultura interna de la empresa que se enfoque en brindar la máxima calidad (Bintoro et al., 2023).

Los clientes tangibilidad la calidad en aspectos intangibles como los servicios gracias a la estandarización de procedimientos o actividades de entrega de valor. La calidad del servicio puede depender de cómo se adapta a cada cliente o usuario y cumple con sus expectativas.

La calidad del servicio es el grado en que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con una actitud positiva y un espíritu de servicio. Y obtener el éxito en el mercado para mantener la ventaja competitiva (Larrea, 1991).

El servicio al cliente es fundamental para la supervivencia de una empresa y su éxito o fracaso. Debemos satisfacer las necesidades únicas de cada cliente de acuerdo con sus requerimientos. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos (Ming, 2023).

La satisfacción del cliente en todas las acciones de mantenimiento en sus diversos niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas (Rajini et al., 2022).

La calidad del servicio se mide por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido; el nivel de satisfacción del cliente se mide por la calidad del

servicio; debido a que los problemas surgen a medida que se está ejecutando el servicio y deben solucionarse lo más rápido posible, se debe prestar atención especial a la relación proveedor-cliente y a la capacitación del personal, especialmente el personal que tiene un contacto directo con el cliente. Todos los procesos que incluye el servicio ofrecido, desde su inicio (cuando se establece los puntos y el diseño con el cliente), hasta que recibimos la conformidad por el trabajo bien hecho, deben contar con unos procedimientos que marquen, paso a paso todas las tareas que deben realizarse, como se deben realizar y el control existente) para evaluar los resultados de dicho servicio (Munarko, 2022).

1.3.2.5. Importancia de la variable calidad de servicio

Todos los proveedores de atención se han comprometido a mejorar la atención al cliente cuyo objetivo general es lograr un elevado grado de satisfacción del cliente. Una mayor conciencia entre el público, la creciente demanda de una mejor atención, una mayor competencia, una mayor regulación de la atención (Munarko, 2022).

La calidad de la atención al cliente está esencialmente determinada por la calidad de la infraestructura, la calidad de la formación, la competencia del personal y la eficiencia de los sistemas operativos (Munarko, 2022).

Los sistemas de atención de la calidad de los países en desarrollo se enfrentan a un desafío aún mayor, ya que la calidad y la recuperación de los costos deben equilibrarse con la igualdad de oportunidades en la atención al cliente (Munarko, 2022).

1.3.2.6. Dimensiones de la variable calidad de servicio

Según Zeithaml (2013) en sus dimensiones del servicio (“lo que le importa al cliente”) da a conocer las siguientes. Dimensiones:

A.- La dimensión de tangibles. – se refiere a una amplia gama de productos, incluidos los arquitectos, el diseño, la distribución, las alfombras, los escritorios, la iluminación, los colores de las paredes, los folletos, la correspondencia diaria y las presentaciones de los empleados. Este componente es bidimensional: una dimensión se centra en equipos e instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación (Rajini et al., 2022).

B.-La dimensión de garantía. - se refiere a la competencia de la empresa, la amabilidad que se trata a sus clientes y la seguridad de sus operaciones

realizadas. se puede dominar competencia a los conocimientos y habilidades de una empresa en el desempeño de sus servicios. La organización debe contar con las habilidades necesarias para realizar el servicio de manera profesional e adecuada; la seguridad se puede decir como Componente importante de la dimensión en mención. La seguridad refleja el sentimiento de un cliente de no estar en peligro, riesgo o duda (Munarko, 2022).

C.- La dimensión de empatía. - es la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas empáticas no han perdido la noción de lo que es ser un cliente de su propia empresa; como tal, entienden las necesidades de los clientes y colocan sus servicios a su alcance (Bintoro et al., 2023).

D.- Seguridad y credibilidad: sólo está bien cubierto cuando podemos afirmar que brindamos al cliente un servicio sin riesgos, sin peligros y sin dudas. Un ambiente de confianza ser honestos no mentir al realizar las ventas (Ming, 2023).

E.- Comunicación: se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente – empresa (Ming, 2023).

F.- Comprensión del cliente: no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar (Zeithaml, 2013).

G.- Accesibilidad: para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web, además, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes (Zeithaml, 2013).

H.- Cortesía y profesionalismo: atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención brindándoles nuestras destrezas necesarias y conocimientos en la ejecución del servicio (Zeithaml, 2013).

I.- Capacidad de respuesta: es la disposición de ayudar a los posibles clientes y proveerlos de un servicio rápido, eficaz y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes (Ming, 2023).

J.- Fiabilidad y confiabilidad: es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratiempos ni problemas y la confiabilidad del desempeño (Zeithaml, 2013).

1.4. Formulación del Problema.

¿Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

La actual investigación tiene como propósito conocer si la gestión de recursos humanos de la empresa RESEFUM y PQS se relaciona con la calidad de servicio a los clientes, con ello buscar las mejores alternativas para solucionar, además, tiene justificación teórica, práctica, metodológica, y social.

Justificación Teórica: Dado que se estudiarán las variables recursos humanos y la calidad de servicio al cliente, considerando sus teorías y enfoques en el fenómeno que se encuentre, para aumentar el conocimiento de las mismas y que explique la problemática en la empresa, y, además, ayude a explicar la relación entre las variables.

Justificación Práctica: Cuando se obtengan los resultados estos ayudarán a conocer la existencia o no de la problemática, y con ello buscar las mejores alternativas de solución, para los encargados de la empresa, sea la gerencia de la empresa, personal administrativo y/o personal técnico, como buscar satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Justificación Metodológica: Dado que, permitirá conocer que métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos se debe de utilizar para este tipo de investigaciones, y que puedan servir como base para las demás investigaciones, que sean semejantes a la presente investigación, que garanticen el mejor desarrollo de los objetivos y los resultados adecuados para explicar el fenómeno

en estudio.

Justificación social: Porque, al revelar la situación que presenta la empresa, se puede mejorar y cumplir con las expectativas y necesidades de la sociedad, como buscar calidad de servicio al cliente, motivar al personal que lleva a cabo la interacción con el cliente, para que brinden las mejores atenciones, además, incentivar la no contaminación por el rubro que la empresa realiza.

1.6. Hipótesis.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022

H0: No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Se define:

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la organización RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión de recursos Humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.
- Identificar el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

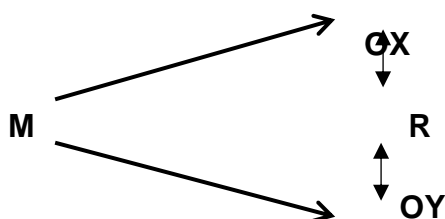
2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, aplicado; dado que, se tomará técnicas cuantitativas como la encuesta, y como base la medición numérica para describir las características de las variables y el análisis estadístico inferencial para contrastar la hipótesis de investigación (determinar la relación entre las variables en estudio), buscando establecer patrones de comportamientos y probar teorías (Hernández et al., 2018).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de carácter no experimental, transversal; ya que no se manipulan variables, se realizan en entornos naturales, evento, circunstancias o personas, y transversal se establece un tiempo limitado y toda la información fue recolectada en un solo momento (Hernandez et al, 2018, p. 149).

El esquema del diseño, según Hernandez et al. (2018) es la siguiente:



Donde:

M=muestra

OX= VI= Variable Independiente: Gestión de recursos humanos

OY=VD=Variable Dependiente: Calidad de servicio al cliente

R=Coeficiente de correlación entre OX y OY

2.2. Población y muestra.

2.2.1 Población

La población, la cual está definida como la asociación de las verificaciones que surgen en una singularidad frecuente del grupo de individuos (Hernandez et al.,2018) lo cual, para la presente investigación lo constituye todo el personal que labora y los clientes externos de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

2.2.2. Muestra.

Asimismo, la muestra es una parte de la población con la cual el investigador realiza los análisis de dicha investigación (Hernández et al., 2018). Observando que la población es pequeña se ha tomado toda la muestra para el estudio, la cantidad que figura en dicha población donde la muestra es total a 25 colaboradores y 25 clientes externos de la empresa.

Tabla 1

grupos de análisis

| Grupo | Unidad de análisis | Cantidad | Variable que medir |
|--------------|---|-----------------|---------------------------------|
| 1 | Colaboradores Encargado de gestión de recursos humanos | 25 | Gestión de Recursos humanos |
| 2 | Clientes externos de la empresa | 25 | Calidad del servicio al cliente |

2.3. Variables, Operacionalización

Variables

Variables independientes: gestión de recursos humanos

Según Souto y Garcia (2013) se desarrolla las actividades para impulsar las competencias donde la empresa alcance exitosamente sus metas y objetivos. En el mundo actual los recursos humanos constituyen la ventaja competitiva empresarial principal en una organización dejando a un lado a los recursos naturales, energéticos, tecnológicos como también a los financieros, centrándose el objetivo principal en la organización a los trabajadores de acuerdo a las estrategias de organización y poner andar dicha estrategias planteadas a través de la acción de los trabajadores, con un fin lograr el éxito empresarial, y enfrentarse a diversas competencias como también el siguiente objetivo es reclutar al puesto de trabajo a los candidatos capacitados idóneos , retener motivarlos e incentivarlos con fines de aumentar la productividad, mejorar la calidad de trabajo y hacer cumplir la normativas de la organización.

Variable dependiente: calidad de servicio al cliente

Según Pizzo (2014) indica que calidad del servicio es el método mayor utilizado por una organización para ofrecerles un servicio adecuado ,bien seguro ,muy confiable ágil, flexible, útil, accesible, ante errores o cualquier situaciones imprevistas, comprendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes , de tal manera que el cliente se siente satisfecho comprendido, atendido y servido personalmente, con mucha dedicación, entusiasmo y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando eficacia en los resultados para beneficio personal como de la organización .

Tabla 2

Operacionalización De Variable Gestion De Recursos Humanos

| Variabl e | Definición conceptua l | Definición operacion al | Dimension es | Indicadores | Ítem s | Escala de medició n | | |
|--|--|--|---|---|-------------------|--|------------------------------------|--|
| Gestión de recurso s humano s | Según Souto y García (2013) se desarrolla actividades para fomentar las competencias para que la empresa alcance sus objetivos y metas. Los recursos humanos son la principal ventaja competitiva de una organización en el mundo actual, dejando a un lado los recursos naturales, energéticos, tecnológicos y financieros. | Se mide mediante un instrumento que toma en cuenta las dimensiones de Gestión de Talento Humano, 5 dimensiones y 12 indicadores de los cuales obtuvieron 52 ítems en la respuesta de la escala de Likert | Subsistema de provisión de recursos humanos | Reclutamiento Selección | 1-3 4-6 | Escala de Likert | | |
| | | | Subsistema de organización de recursos humanos | Socialización Organizacion al- Inducción | 7-10 | | 1: Totalment e de acuerdo | |
| | | | | Análisis y descripción de puesto Evaluación del desempeño de puesto | 11-14 15-17 | 2: En desacuerd o | | |
| | | | Subsistema de mantenimiento de recursos humanos | Remuneració n Prestaciones sociales | 18-19 20-23 | | 3: Indiferent e | |
| | | | | Calidad de vida en el trabajo Relaciones interpersonale s- comunicación | 24-27 28-30 | | | |
| | | | Subsistema de desarrollo de recursos humanos | Capacitación | 31-33 | 4: De acuerdo | | |
| | | | Subsistema de auditoría de recursos humanos | Desarrollo del personal Control | 34-37 38-39 | | | |
| | | | | | | | | |

Tabla 3

Operacionalización De Variable Calidad De Servicio

| Variab le | Definición conceptual | Definició n operacion al | Dimension es | Indicadores | Ítem s | Escala de medició n | |
|---------------------------|---|--|-------------------------|--|-------------------------|---|---------------------------------------|
| Calidad de servicio | Según Pizzo (2014) indica que calidad del servicio es el método mayor utilizado por una organización para ofrecerles un servicio adecuado ,bien seguro ,muy confiable ágil, flexible, útil, accesible, ante errores o cualquier situaciones imprevistas, comprendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes | Se mide mediante un instrumento que toma en cuenta las dimensiones de calidad de servicio, cinco dimensiones con 10 indicadores de los cuales se obtuvieron 30 ítems en respuesta en la escala Likert. | Elementos tangibles | Instalaciones físicas Apariencia del personal Accesibilidad Eficiencia y eficacia | 1-3 4 5-7 8-10 | Escala de Likert 1: Totalmente de acuerdo | |
| | | | Fiabilidad | Nivel de cumplimiento de promesas Rapidez en la atención | 11-14 15-17 | | 2: En desacuerdo 3: Indiferente |
| | | | Capacidad de respuesta | Nivel de atención, quejas, reclamos y sugerencias | 18-20 | | |
| | | | Empatía | Atención del personal Confianza | 21-25 26-27 | 5: Totalmente de acuerdo | |
| | | | Seguridad | Profesionalización y conocimiento | 28-30 | | |

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se define técnicas como encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas son los procedimientos e instrumentos que se utiliza para acceder al conocimiento . (Morone, 2012 p.13).

Técnica la encuesta

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructurada que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (Alvira, 2011).

En la recolección de datos proporcionados de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra todo el colaborador de dicha empresa en mención dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.

Instrumento el cuestionario:

“El cuestionario, es un instrumento estandarizado empleado para el recojo de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas” (Alvira, 2011).

Los investigadores deben centrar su mayor atención en la formulación o creación de sus instrumentos de evaluación que se realicen de buena calidad ya que un posible instrumento inadecuado provocara una alteración de la realidad.

Tabla 4
Ficha técnica variable 1

Ficha técnica de encuesta dirigida a trabajadores

| | |
|--------------------------------|--|
| Nombre | Cuestionario que mide a la gestión de los recursos humanos |
| Objetivo | Medir el nivel variable: Gestión de recursos humanos |
| Autor | Graneros (2020) |
| Dirigido | Trabajadores de la empresa y responsable de la gestión |
| Tiempo duración | 10 minutos aproximadamente |
| Lugar aplicación | de Instalaciones de la empresa |
| Forma aplicación | de Directa, de desarrollo individual |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach = 0.918 (buena) |
| Validez | Es aplicable en un 98% (V de Aiken) |
| Descripción instrumento | del Dicho cuestionario se constituye por cinco dimensiones denominadas: subsistema de provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoría. |
| Escala medición | de Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferencia (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5). |

Tabla 5
Ficha técnica variable 2

Ficha técnica de encuesta dirigida a trabajadores

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre | Cuestionario que mide a la calidad de servicio al cliente |
| Objetivo | Medir el nivel variable: Calidad de servicio al cliente |
| Autor | Graneros (2020) |
| Dirigido | Clientes externos |
| Tiempo duración | 10 minutos aproximadamente |
| Lugar aplicación | de Instalaciones de la empresa |

| | |
|------------------------------------|--|
| Forma de aplicación | Directa, de desarrollo individual |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach = 0.866 (buena) |
| Validez | Es aplicable en un 97% (V de Aiken) |
| Descripción del instrumento | El cuestionario está constituido por cinco dimensiones denominadas: elementos tangibles, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. |
| Escala de medición | Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferencia (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5). |

Validación y confiabilidad del instrumento:

En el presente trabajo de investigación se decidió realizar dos cuestionarios, uno para la variable de gestión de recursos humanos y otra para la variable de calidad de servicio entre todos los trabajadores de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., dichos cuestionarios constan de preguntas, que se preparan con el propósito de obtener información de las personas o individuos objetivo (Bernal, 2010).

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, 2018 p.24), en esta investigación, a los cuestionarios se les hallará la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, el cual determina si los instrumentos son confiables para su aplicación.

Validez

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (Hernandez, 2018 p.21) en la presente investigación, el cuestionario será validado por juicio de expertos, para verificar su validez.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Una vez obtenido los datos, se da inicio a digitarlos, para luego ser procesados en los softwares SPSS y Excel, después haber conseguido las valoraciones teniendo en cuenta cada uno de los cuestionarios, se obtendrá el puntaje total, y se continuará con la asignación de los niveles según sus dimensiones y las puntuaciones de este. Asimismo, para analizar cada uno de los objetivos se realizó en primer lugar la prueba de normalidad de los datos, con el fin de saber si estas provienen o no de una distribución normal con el fin de conocer el estadístico adecuado de prueba para hallar la correlación, finalmente se presentarán los resultados en tablas y figuras y se analizarán cada una.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios considerados y constituidos por la American Psychological Association son los que se mencionan a continuación: La investigación se ejecutó de la forma anónima, reservada y deliberada, presentando de antemano el documento que avala su aceptación para ser parte de esta investigación, determinando los requerimientos para la participación, catalogada como la no remuneración. Se dará cumplimiento de los principios generales como el de beneficencia y no maleficencia, destacando por valores como el respeto, la amabilidad y generosidad de los indagadores y la relación que determinan con el estudio de los individuos, asimismo, el principio de la fidelidad y la responsabilidad al cumplir los principios éticos que presenta la que exige la profesión. Por otro lado, se encuentra el principio de integridad, con el fin de fomentar el pacto y la verdad de la investigación realizada, teniendo a la ciencia como enlace. Finalmente, el principio de justicia mediante el cual se admite la justicia que se buscó sea aportador para la psicología y también la dignidad de la población.

2.7. Criterios de Rigor científico

Se tomará en consideración los criterios de rigor científico, presentados por la credibilidad científica. Entre ellos está en valor de verdad, en el que se tomará en cuenta el grado de fidelidad para continuar con el proceso y el recojo de la información, presentando validez en todo su sentido, también, se tomará en cuenta la aplicabilidad, que tiene que ver con la claridad de lo que se obtendrá, para ser tomados en cuenta en futuros estudios con idénticas situaciones, presentando la validez exterior, por consiguiente, se tomará en cuenta la consistencia, que se

centra en el grado de confianza para reproducirse y obtener conclusiones idénticas, presentando fiabilidad interna, por último la neutralidad, que consiste en el deber ético con el fin de no manipular lo hallado para beneficio individual, no generando sesgos en el método y mostrando objetividad (Hernandez et al., 2018).

III. RESULTADOS y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

En mencionado capítulo se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios elaborados de acuerdo con las variables de estudio

O.G: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

Tabla 6

Relación entre la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| | | Calidad de servicio al cliente | |
|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión de recursos humanos | Coeficiente de correlación | ,625** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 50 |

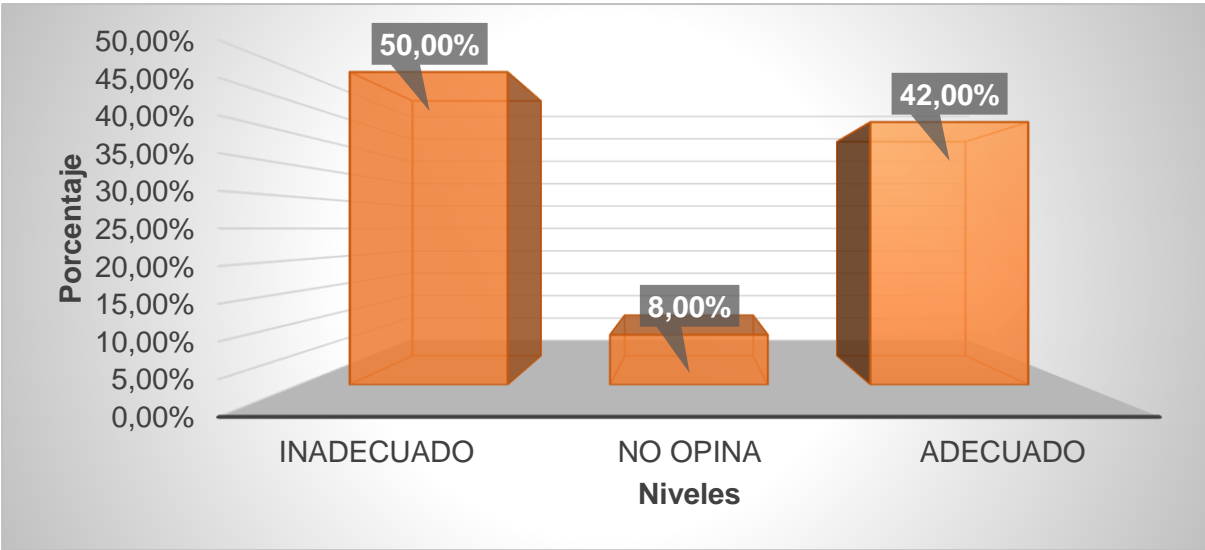
En la tabla 6, se observa que, entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente, existe una relación positiva y significativa de efecto mayor; debido a que el estadístico de Spearman arrojó un coeficiente de ,625 y el nivel de significancia fue menor a 0.05; por lo que se acepta la del investigador que manifiesta que, a mayor presencia de nivel de gestión de recursos humanos, mayor será el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

O.E.1: Diagnosticar la gestión de recursos Humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

Tabla 7
Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de provisión de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Inadecuado | 25 | 50.00 |
| No opina | 4 | 8.00 |
| Adecuado | 21 | 42.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 1
 Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de provision de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022



Nota. Se observa que el 50% de los colaboradores de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que el subsistema de provisión de recursos humanos es inadecuado, el 42% adecuado y el 8% no pina al respecto, dando a entender que, la provisión respecto a los recursos no se lleva a cabo de manera eficiente.

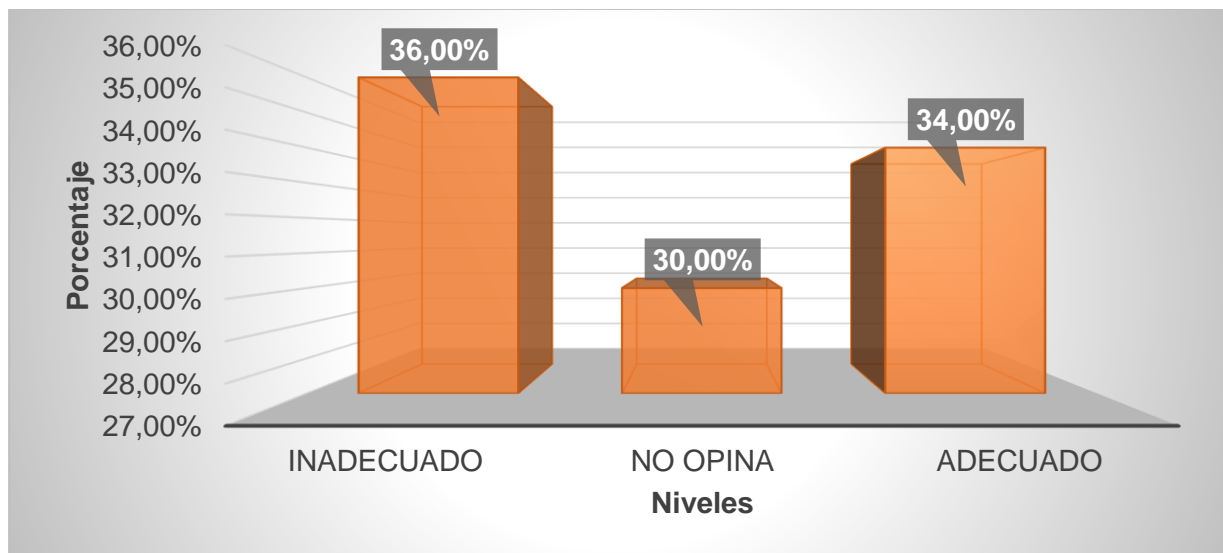
Tabla 8

Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de organización de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Inadecuado | 18 | 36.00 |
| No opina | 15 | 30.00 |
| Adecuado | 17 | 34.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 2

Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de organización de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Nota. Se observa que el 36% de los colaboradores de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que el subsistema de organización de recursos humanos es inadecuado, el 34% adecuado y el 30% no opina al respecto, dando a entender que, la forma de organización por parte de la empresa está teniendo problemas o un déficit.

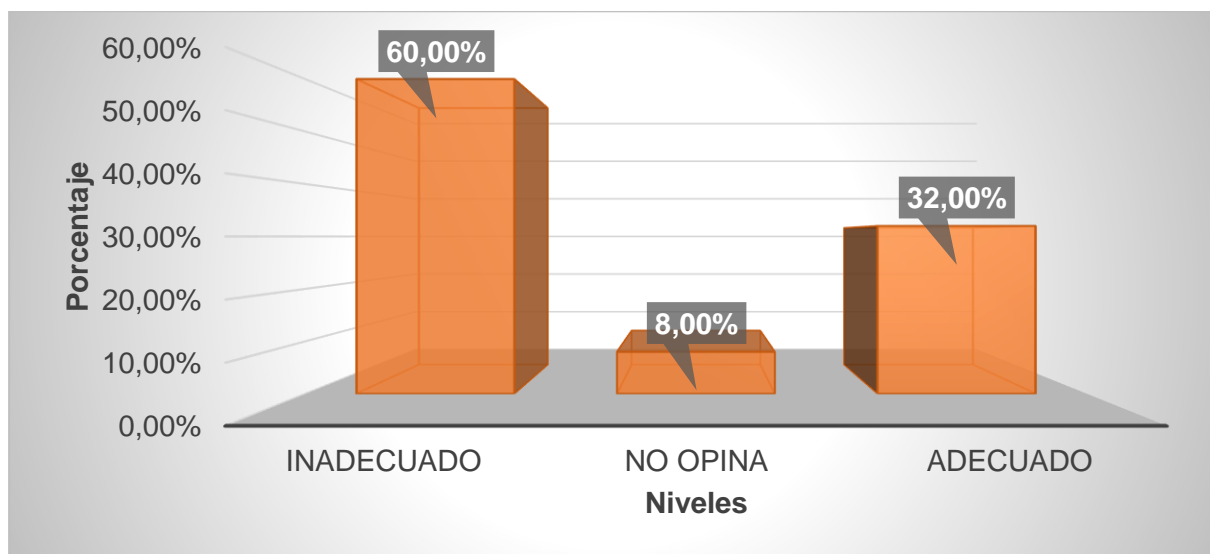
Tabla 9

Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de mantenimiento de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Inadecuado | 30 | 60.00 |
| No opina | 4 | 8.00 |
| Adecuado | 16 | 32.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 3

Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de mantenimiento de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Nota. Se observa que el 60% de los colaboradores de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que el subsistema de mantenimiento de recursos humanos es inadecuado, el 32% adecuado y el 8% no opina al respecto, dando a entender que, el mantenimiento que se realiza en la gestión, no se están desarrollando de una manera eficiente.

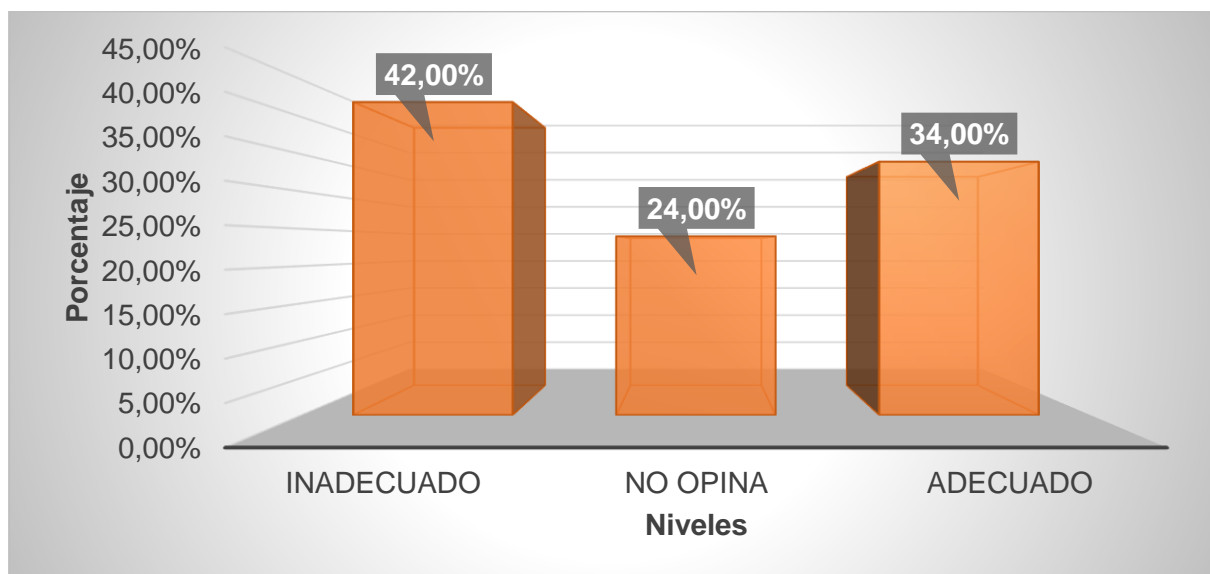
Tabla 10

Diagnóstico respecto a la dimensión sub sistema de Desarrollo de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Inadecuado | 21 | 42.00 |
| No opina | 12 | 24.00 |
| Adecuado | 17 | 34.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 4

Diagnóstico respecto a la dimensión sub sistema de desarrollo de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Nota. Se observa que el 42% de los colaboradores de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que el subsistema de desarrollo de recursos humanos es inadecuado, el 34% adecuado y el 24% no opina al respecto, dando a entender que, el desarrollo de la gestión, no se están desarrollando como se espera.

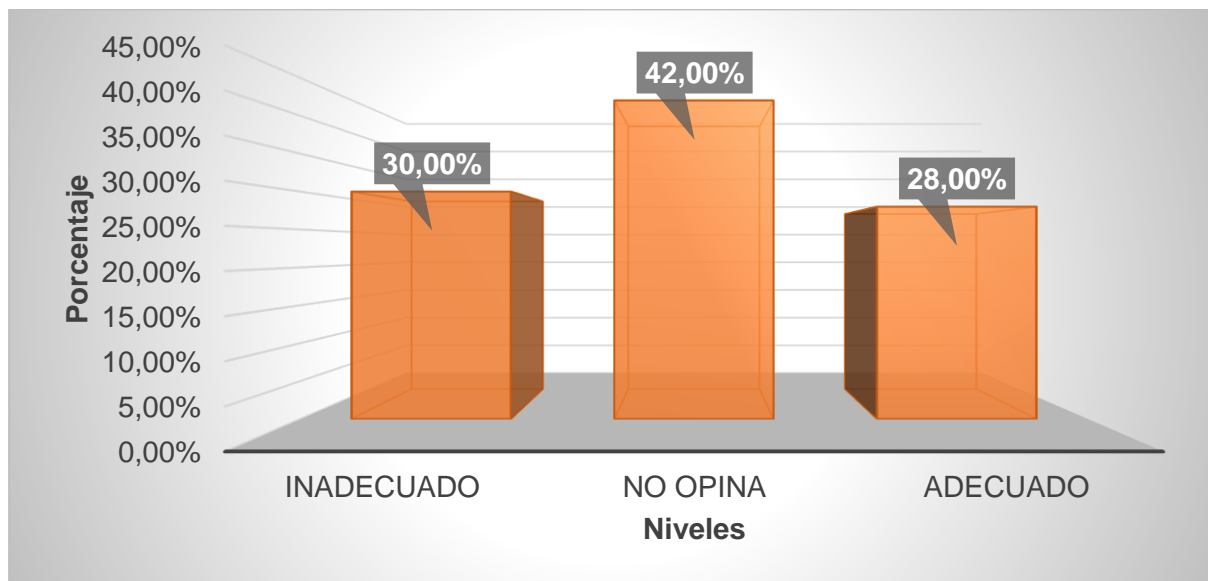
Tabla 11

Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de auditoría de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Inadecuado | 15 | 30.00 |
| No opina | 21 | 42.00 |
| Adecuado | 14 | 28.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 5

Diagnóstico respecto a la dimensión subsistema de auditoría de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Nota. Se observa que el 30% de los colaboradores de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que el subsistema de auditoría de recursos humanos es inadecuado, el 28% adecuado y el 42% no opina al respecto, dando a entender que, las auditorías no se están desarrollando como se espera, existe un déficit en esa gestión.

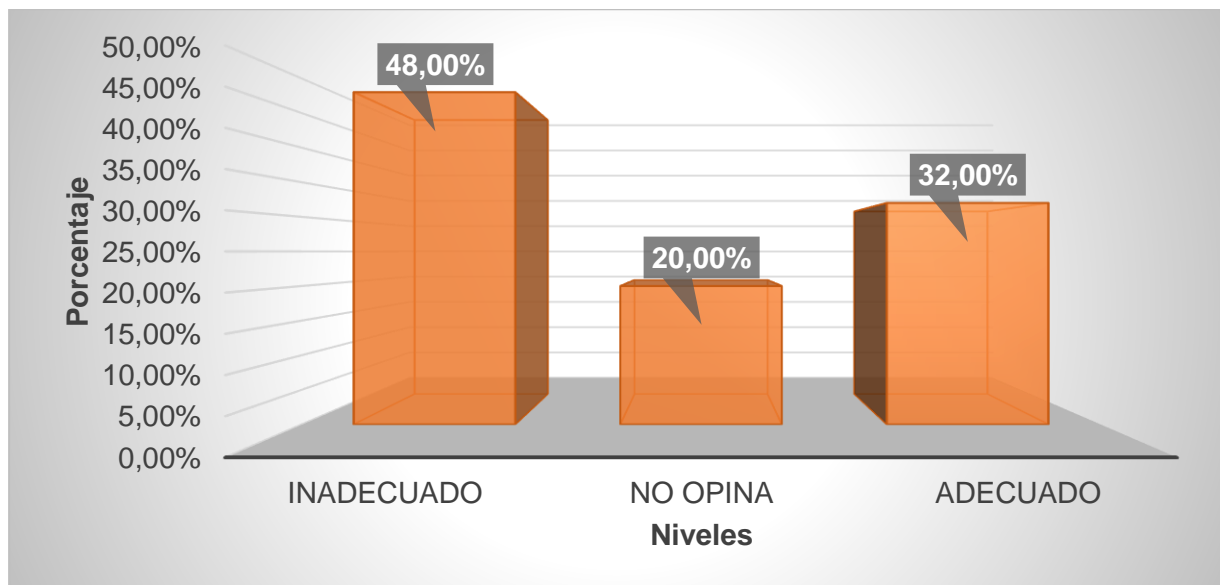
Tabla 12

Diagnóstico respecto a la variable gestión de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Inadecuado | 24 | 48.00 |
| No opina | 10 | 20.00 |
| Adecuado | 16 | 32.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 6

Diagnóstico respecto a la variable gestión de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



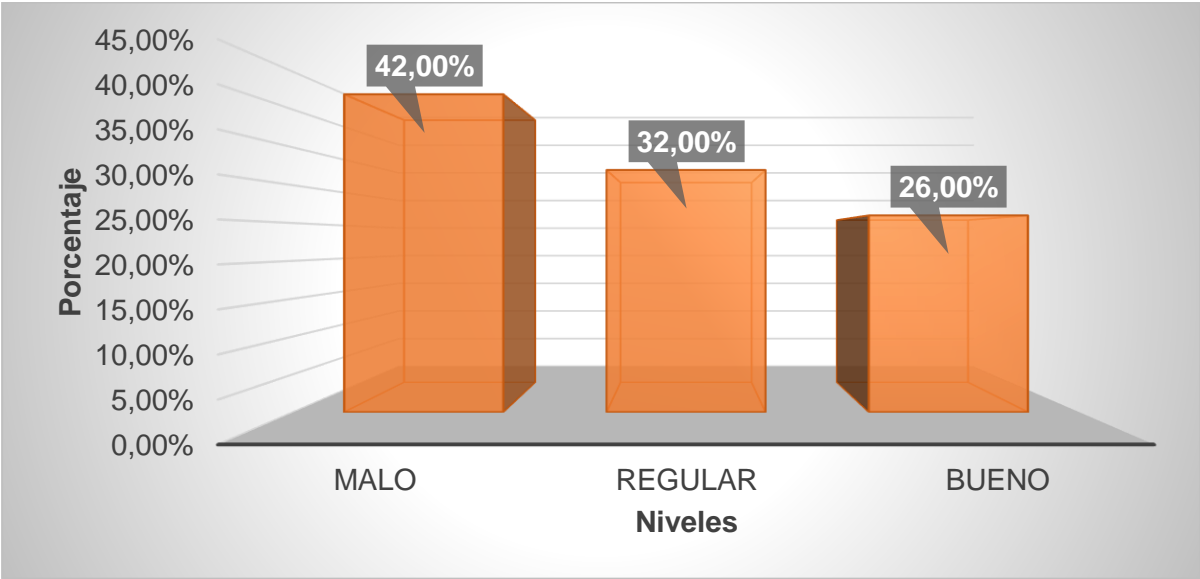
Nota. Se observa que el 48% de los colaboradores de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que la gestión de recursos humanos es inadecuada, el 32% adecuado y el 20% no opina al respecto, dando a entender que existe un déficit en el rubro de gestionar los recursos humanos.

O.E.2: Identificar el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

Tabla 13
Niveles de calidad de servicio al clientes respecto a elementos tangibles en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 21 | 42.00 |
| Regular | 16 | 32.00 |
| Bueno | 13 | 26.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 7
Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a elementos tangibles en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Se observa que, los clientes de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que la empresa brinda un nivel malo respecto a los elementos tangibles en el servicio (42%), el 32% refiere que es regular y el 26% bueno, dando a entender que los clientes no se sienten satisfechos con los ambientes de la empresa.

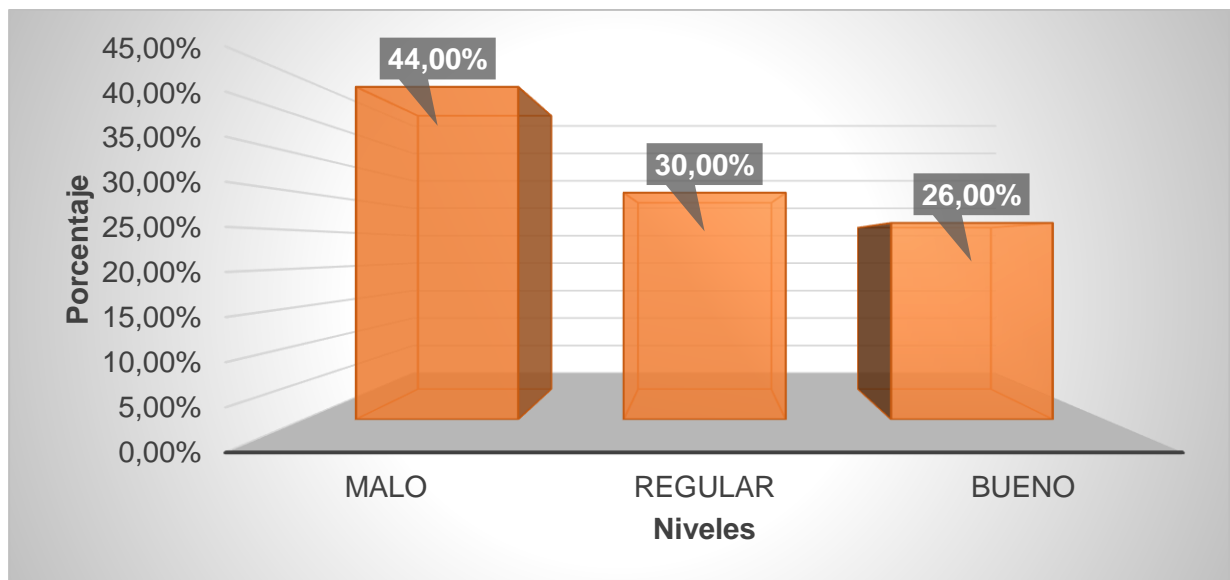
Tabla 14

Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a fiabilidad en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 22 | 44.00 |
| Regular | 15 | 30.00 |
| Bueno | 13 | 26.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 8

Niveles de calidad de servicio al clientes respecto a fiabilidad en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Se observa que, los clientes de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que la empresa brinda un nivel malo respecto a la fiabilidad en el servicio (40%), el 30% refiere que es regular y el 26% bueno, dando a entender que los clientes presienten que la empresa no es confiable.

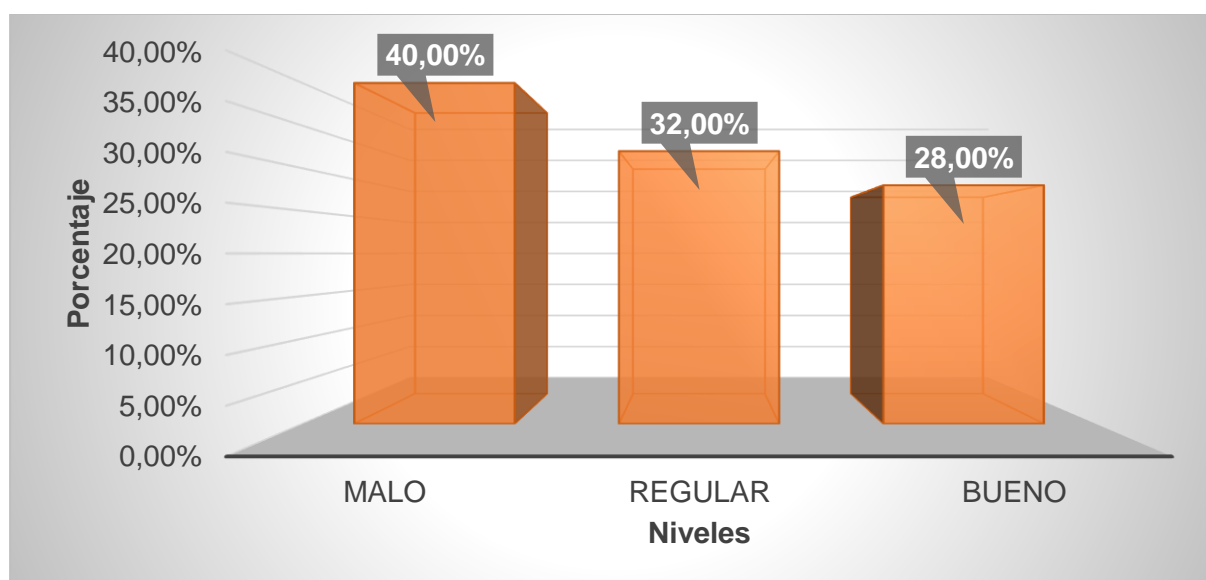
Tabla 15

Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a capacidad de respuesta en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 20 | 40.00 |
| Regular | 16 | 32.00 |
| Bueno | 14 | 28.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 9

Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a capacidad de respuesta en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Se observa que, los clientes de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que la empresa brinda un nivel malo respecto a la capacidad de respuesta en el servicio (40%), el 32% refiere que es regular y el 28% bueno, dando a entender que los clientes no sienten que les facilitan buena información y que no les dan razones o explicaciones claras.

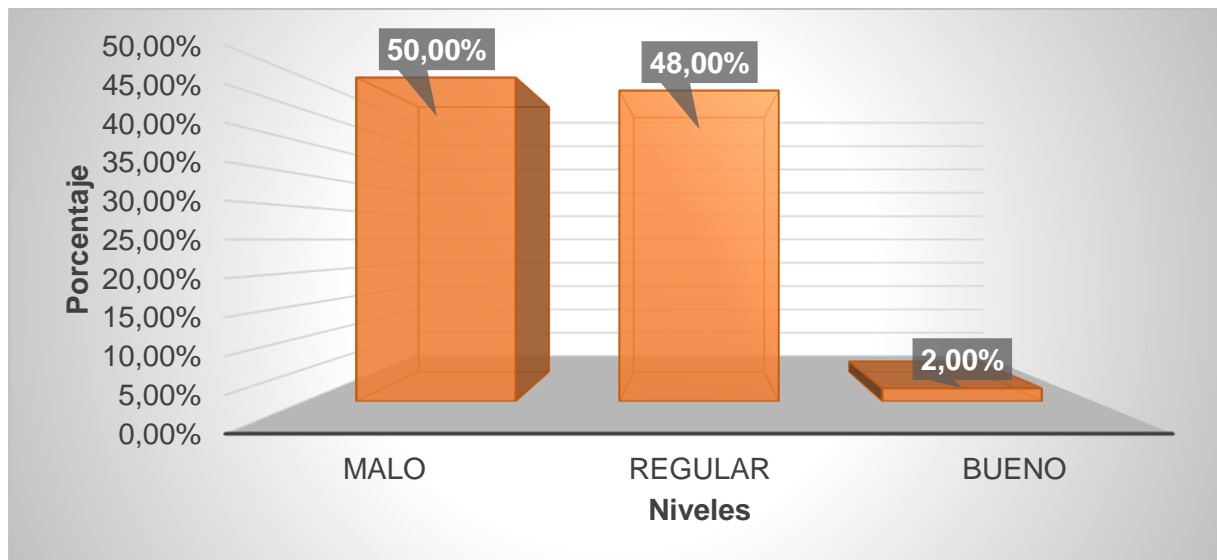
Tabla 16

Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a empatía en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 25 | 50.00 |
| Regular | 24 | 48.00 |
| Bueno | 1 | 2.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 10

Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a empatía en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Se observa que, los clientes de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que la empresa brinda un nivel malo respecto a la empatía en el servicio (50%), el 48% refiere que es regular y el 2% bueno, dando a entender que los clientes no se sienten satisfechos con las personas que les atiende.

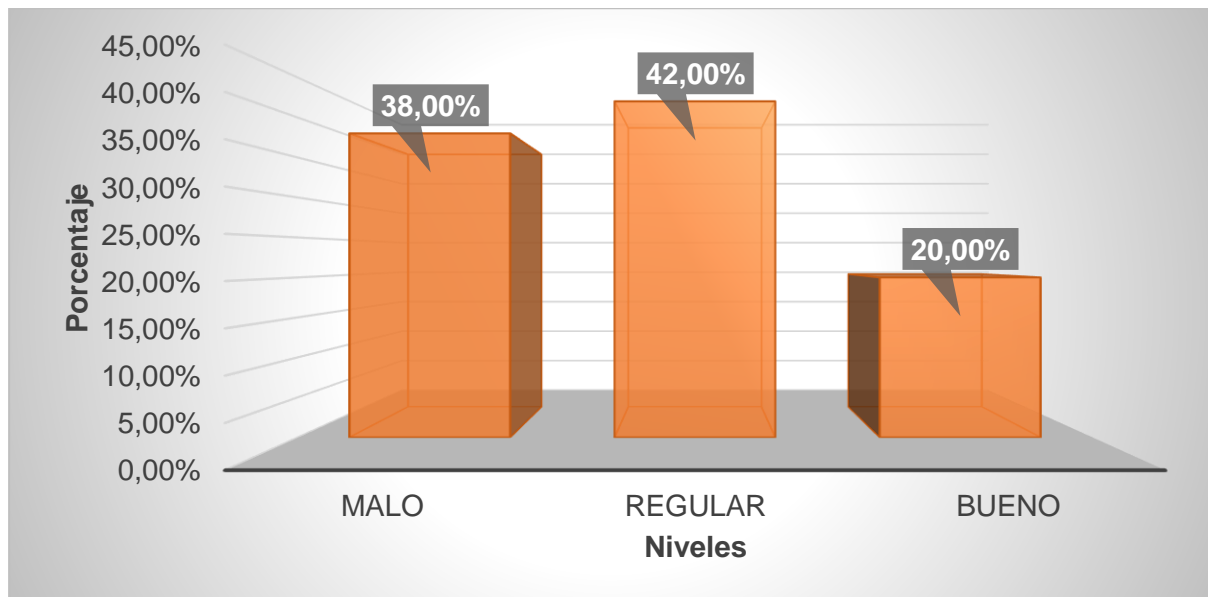
Tabla 17

Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a seguridad en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 19 | 38.00 |
| Regular | 21 | 42.00 |
| Bueno | 10 | 20.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

FIGURA 11

Niveles de calidad de servicio al cliente respecto a seguridad en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Se observa que, los clientes de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que la empresa brinda un nivel Regular respecto a la seguridad en el servicio (42%), el 38% refiere que es malo y el 20% bueno, dando a entender que los clientes no se sienten seguros cuando asisten a la empresa.

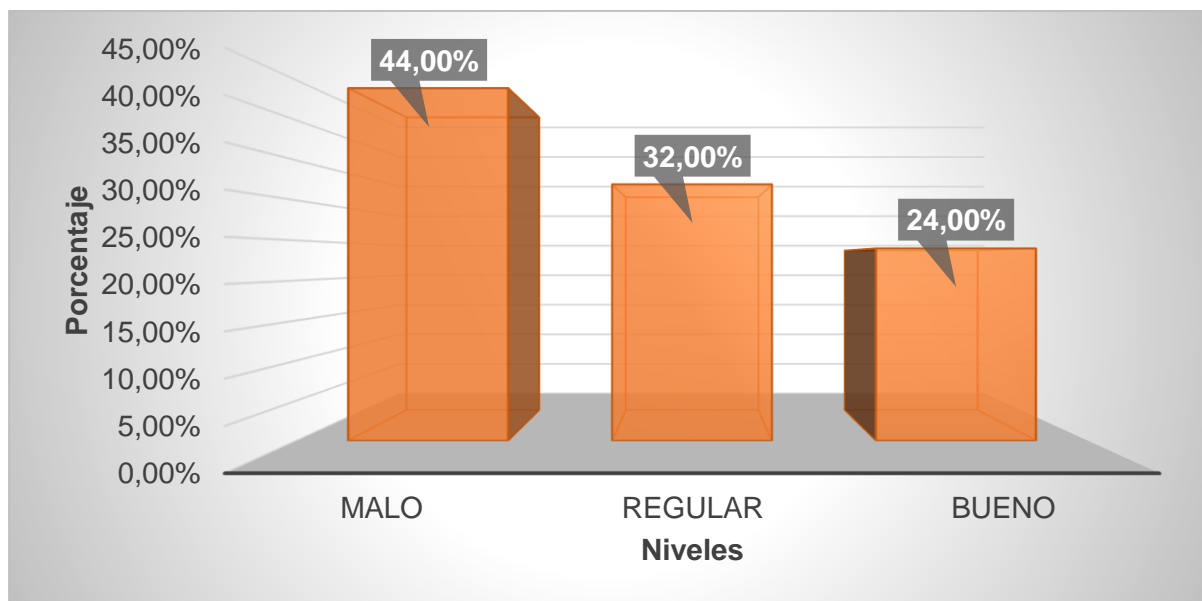
Tabla 18

Niveles de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 22 | 44.00% |
| Regular | 16 | 32.00% |
| Bueno | 12 | 24.00% |
| Total | 50 | 100.00% |

FIGURA 12

Niveles de calidad de servicio al clientes en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.



Se observa que, los clientes de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, expresan que la empresa brinda un nivel malo en calidad de servicio (44%), el 32% refiere que es regular y el 24% bueno, dando a entender que existe un problema por parte de la empresa hacia el cumplimiento de las necesidades de los clientes.

O.E.3: Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

Tabla 19

Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022.

| | Rho de Spearman | | |
|--|---------------------|-----------------------------|------------------|
| | Calidad de servicio | | |
| | N | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
| Dimensiones de la gestión de recursos humanos | | | |
| Subsistema de provisión de recursos humanos | 50 | ,523** | 0.000 |
| Subsistema de organización de recursos humanos | 50 | ,432** | 0.000 |
| Subsistema de mantenimiento de recursos humanos | 50 | ,702** | 0.000 |
| Subsistema de desarrollo de recursos humanos | 50 | ,502** | 0.000 |
| Subsistema de auditoría de recursos humanos | 50 | ,601** | 0.000 |

Nota: N: tamaño de muestra, Sig.: Significativa

Según los resultados, se puede observar que, la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de la gestión de recursos humanos son significativos, dado que se obtuvo un p-valor menor al 5%. Es decir, los subsistemas de provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoría repercuten en la calidad de servicio, lo que indica que a mayor adecuación o desarrollo de las dimensiones el nivel de calidad será mayor en los clientes de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L.

3.2 Discusión

La discusión de los resultados la iniciamos con algunas de las preguntas formuladas en las encuestas nos ha permitido conocer lo siguiente:

De acuerdo con la información recopilada de gestión de recursos humanos y la calidad de servicio se estableció que existe un nivel de correlación $r=0.625$, el cual es interpretado como un nivel de correlación positiva alta, y significativa puesto que tiene un nivel de significación p -valúe menor a 0.05; donde puede confirmarse, que existe una correlación muy definida (alta) entre las variables gestión de recursos humano y calidad de servicio al cliente, dando a entender que, la organización, ejecución de la gestión de recursos humanos, puede generar mejores resultados en la calidad de servicio al cliente. Estos resultados concuerdan con la investigación de Zavala y Vélez (2020) quien determina que existe una relación directa y significativa entre gestión de recursos humanos y calidad de los usuarios, así mismo, las investigaciones de Bonyadi et al. (2020), Alcoser y Quispe (2020), Graneros (2020), Infante (2022), Córdova (2021), donde refieren que las variables tienen relación positiva pues la gestión que se imparta por parte de los encargados del área de recursos humanos, imparte en el compromiso del colaborador y estas a su vez, en los clientes de cualquier empresa, que esté involucrado en brindar algún tipo de servicio. Por lo tanto, se da la conclusión si la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022 incrementara su gestión de recursos humanos, esto tendrá una influencia significativa alta directamente en la calidad de servicio que se brinda al cliente establecido.

Según los resultados obtenidos se evidencia que el nivel de recursos humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022, es inadecuado 48% expresado por los colaboradores de la empresa, indicando que, el área en mención tiene dificultades para con el desarrollo de las funciones esenciales de llevar a cabo adecuadamente la gestión, es posible que, no presente un seguimiento y un planteamiento necesario de acciones para sobrellevar los acontecimientos necesarios de la empresa, pues si observamos las dimensiones, de igual forma se presenta para la provisión, como organización, el mantenimiento, el desarrollo y auditoría de los recursos humanos, con un 50%, 36%, 60%, 42% y 30% respectivamente con niveles inadecuados; seguramente el personal de reclutar no

explica claramente los detalles del puesto de trabajo es decir que no existe un buen reclutamiento de personal, no se utiliza una metodología de test psicológicos, los trabajadores no reciben evaluación del desempeño, la gestión de compensaciones en salarios e incentivos y motivaciones remuneradas no son adecuados, pues como se conoce a mayor y mejores capacitaciones, entonces el trabajador se mantendrá más tiempo en la organización , y podrá ejercer de manera adecuada sus labores (Alles, 2010).

Dichos resultados guardan una estrecha relación con la investigación de Tapia y Colcha (2021) quienes infieren que la gestión del talento humano son en su totalidad las actividades que realiza la empresa, empezando por la contratación de dicho personal hasta los resultados, están relacionadas estrechamente con la gestión del recurso humano. Así mismo, con las investigaciones de Mullo (2020), Córdova (2019), Orozco (2018), Córdova (2021), y Alcoser y Quispe (2020) encuentran en su investigación que una mejor gestión de recursos humanos permite un incremento significativo en el desempeño laboral de los colaboradores, que mejorar la gestión de recursos humanos debe basarse en la remuneración, motivación económica hacia sus colaboradores, pero diferente encontró Peña (2018) e Infante (2022), que la gestión de recursos humanos es adecuado. Por lo tanto, se puede observar que en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022, debe realizar de una manera eficiente todos los programas de capacitaciones para fortalecer las competencias de los trabajadores, así como también se debe renovar las remuneraciones, incentivar de la manera adecuada para poder realizar un buen servicio.

De acuerdo con toda la evaluación de la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022, se pudo identificar, que la variable calidad de servicio presenta un nivel malo (44%), lo que nos da a entender que la empresa tiene un déficit en brindar un servicio adecuado hacia los clientes, no está cumpliendo con las necesidades presentes y posiblemente futuras de cada cliente se ve reflejado en la satisfacción en los clientes, que mencionaron que, cuando se le ofrece dicho servicio, están en su mayoría descontentos. Y respecto a sus dimensiones, pues se reflejan lo mismo, en elementos tangibles (42%), Fiabilidad (44%), Capacidad de respuesta (40%), Empatía (50%) y seguridad (38%) con el

mismo nivel, es decir, los clientes están no están conformes con infraestructura, instalaciones y la maquinaria ni con el personal, con la empatía con el desempeño y comprensión, con la capacidad de respuesta para un servicio rápido. Por lo tanto, se llegó a concluir que la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022, ofrece una calidad de servicio inadecuada y no satisfactoria a sus clientes, tal cual se puede interpretar que la empresa no se preocupa por mantener a sus clientes potenciales y recopilar nuevos clientes con actividades que garantice una óptima calidad de servicio. Estos resultados se asemejan a las investigaciones de Graneros (2020), Córdova (2021), Solís (2019), Peña (2018) y Chilon (2017), quien encontraron un nivel malo y regular respecto al servicio que se brinda en las empresas, sin embargo, algo contrario encontraron, Infante (2022), Toral et al. (2019), Graneros (2020) quienes encontraron que el nivel de servicio que brindan las empresas son buenas y/o adecuadas, dando a entender que no todas las empresas tienen la facilidad de cumplir con las expectativas de los clientes o cubrir con sus necesidades, por lo que, es necesario evaluar y tomar mejores decisiones para afrontar esta problemática, como estrategias de reforzamiento del personal a cargo, como la gestión de recursos humanos, etc.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se determinó que, la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio que se ofrece en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., la misma que está relacionada de manera positiva y significativa, corroborándose estadísticamente con el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor ,625 y un p-valor < 0.05 , permitiendo que se acepte la hipótesis alterna y rechace la nula, de la cual, expresa que, a mayor presencia de nivel de recursos humanos, elevado será el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa.

Se diagnostico que la organización RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, según la opinión de los colaboradores que, existe una inadecuada gestión de recursos humanos (48%), así mismo, en la provisión, la organización, mantenimiento, desarrollo y auditoría de recursos humanos.

Se identificó un nivel malo en la calidad de servicio al cliente que brinda la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., en el año 2022, según la opinión de los clientes (44%), así mismo, se reflejó respecto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, y un nivel regular para la seguridad.

Se determinó la existencia de la relación entre todas las dimensiones de recursos Humanos y la calidad de servicio al cliente , encontrando una relación entre el Subsistema de provisión de recursos humanos y al calidad de servicio con un ,523, entre el Subsistema de organización de recursos humanos y la calidad de servicio con un ,432, del Subsistema de mantenimiento de recursos humanos y la calidad de servicio con un ,702; una relación entre el Subsistema de desarrollo de recursos humanos y la calidad de servicio con un ,502 y finalmente un relación entre el Subsistema de auditoría de recursos humanos y la calidad de servicio con un valor de r de ,601, permitiendo que se acepte la hipótesis alterna y se rechace la nula.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda a los directivos de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., establecer una adecuada selección de personal, implementando procesos de selección rigurosos a través de la actualización de los procesos y procedimiento de personal, para asegurar la contratación de empleados con habilidades, actitudes y valores alineados con la cultura de servicio de la empresa, la misma que permitirá desarrollar una cultura organizacional orientada hacia la excelencia de la calidad al servicio al cliente, donde se promueva el compromiso y la responsabilidad de todos los empleados

Se recomienda a los directivos de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., establecer estrategias de Comunicación efectiva, determinado canales de comunicación abiertos y transparentes para facilitar la colaboración entre los equipos y la resolución rápida de problemas relacionados con el servicio al cliente, la misma que permitirá que se promueva relaciones laborales sólidas, confianza entre empleados y líderes, contribuyendo a un clima laboral positivo y colaborativo.

Se recomienda a los directivos de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., Realizar un seguimiento proactivo después de la adquisición de cada producto o servicio, la misma que permitirá que se garantice la satisfacción del cliente y resolver cualquier problema de manera clara y eficiente resolviendo rápidamente las quejas, problemas o sugerencias de los clientes, asegurando una experiencia positiva incluso en situaciones difíciles

Se recomienda a los directivos de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., diseñar una estructura organizacional flexible que se adapte a una estructura organizativa para fomentar la agilidad, la colaboración interdepartamental y la toma de decisiones eficiente, a la vez, desarrollar un sistema de retroalimentación y reconocimiento, a la vez, establecer mecanismos para proporcionar retroalimentación constante y reconocimiento por el desempeño sobresaliente, incentivando la motivación y el compromiso organizacional.

REFERENCIAS

- Alcoser, A., & Quispe, R. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. *Revista Journal*, 7(2), 43-67.
- Alcoser, A., & Quispe, R. (2020). Management of human resources and quality of service in the National Superintendency of Migration, Headquarters of Lima, 2019. *Instituto de Gobierno y Gestión Pública*, 43-66.
- Alles, m. (2010). *Desarrollo Del Talento Humano*. Buenos Aires.
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. España: Centro de investigaciones sociológicas.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Revista de la Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Barreto, J. A. (2019). *Gerencia del talento humano: estrategia para el desarrollo empresarial*. (U. P. Colombia, Ed.) colombia. Obtenido de https://es.search.yahoo.com/search;_ylt=AwrFZGwZx6xlougmehhU04IQ;_ylc=X1MDMTM1MTlwOTgxMgRfcgMyBGZyA21jYWZIZQRmcjJlDc2ltdG9wB
- Bazan, L. (2015). *Modelo de gestion del talento humano para brindar un mejor servicio en el hospital Belen* . LAMBAYEQUE.
- Bernal, C. (2010). *metodologia de la investigacion* (<https://docplayer.es/31316487-Tomado-bernal-cesar-a-2010-metodologia-de-la-investigacion-tercera-edicion-pearson-educacion-colombia.html> ed.). Colombia.
- Bintoro, F., Lutfiani, N., & Julianingsih, H. (2023). Analysis of the effect of service quality on company reputation on purchase decisions for professional recruitment services. *Revista APTISI Transactions on management (ATM)*, 7(1), 34-40. doi:DOI: 10.34306
- Bonyadi, e. a. (2020). Los factores de recursos humanos en la satisfacción del cliente en centros de llamadas de emergencia de empresas de distribución de energía. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 1-25. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.521>
- Cachón, G., Blanco, A., Prado, C., & Del castillo, C. (2022). How sustainable human resoruces management helps in the evaluation and planning of employee loyalty and retention: Cn social capital make a difference? *Revista Elsevier, Evaluation and program planning*, 95(1), 16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102171>
- Camison, c., cruz, z., & Gonzalez, t. (2014). *gestion de la calidad ,conceptos,enfoque,modelos y sistema*. Pearson prentice hall. Obtenido de

<https://www.freelibros.net/administracion/gestion-de-la-calidad-conceptos-enfoques-modelos-y-sistemas-cesar-camison>

- Celis, F. (2019). La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109902>
- Cepeda, J. P., & Cifuentes, w. E. (2019). *Sistema de gestión de calidad en el sector público*. PODIUM, Colombia. Obtenido de <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill Publishing Co.10ª ed.ISBN: 9781456263164. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/administracion-de-recursos-humanos/9781456263164/>
- Chilon, I. (2017). “Gestión Institucional Y La Calidad De Servicio De La I.E. “Juan Abad”, Lambayeque 2017”{tesis licenciatura universidad cesar vallejo. Chiclayo, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33136>
- Cordova, E. (2019). *Gestión del talento humano y motivación laboral: caso gobierno regional Pasco – 2017*{tesis de maestría Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión}. Pasco, Peru. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/823>
- Córdova, R. (2021). *Gestión de recursos humanos y atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto.
- Da silva, L., Soltovski, R., Pontes, J., Trinta, F., Leitao, P., Mosconi, E., . . . Yoshino, R. (2022). Human resources management 4.0: Literature review and trends. *Computers & Industrial Engineering*, 168(1), 1-20. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cie.2022.108111>
- Dessler, G. (2009). *Administración de los Recursos Humanos* (<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf> ed.). Mexico.
- Díaz, N., & Mendoza, A. (2019). *LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE EPSEL S.A. CHICLAYO, 2017* {tesis licenciatura Universidad Señor de Sipan}. Chiclayo, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5992>
- García, j. (20017). *Gestión de recursos humanos y calidad de asistencia al usuario en la clínica virgen del rosario*. Lima.
- Graneros, M. (2020). *Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio al cliente externo, en el marco de las empresas familiares “Los artesanos del cuero y afines” – Lince – 2020*. Universidad César Vallejo, Escuela profesional de administración, Lima.

- Harris, I., Sulistya, E., & Fauzee, B. (2022). The influence of Financial Technology and quality of service on satisfaction and loyalty on employees of bank CIMB niaga Bukit Barisan Branch on Grab App Users. *The international journal of business management and technology*, 6(2), 65-78.
- Hernandez, R., Fernandez, J. C., & baptista, P. (2018). *Metodologia de la investigacion .las rutas cuantitativas , cualitativas y mixtas*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos De Marketing y Servicio* (<http://biblio.upmx.mx/library/index.php?title=270719&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@subheadings=INDUSTRIAS%20DE%20SERVICIOS%20MERCADOTECNIA%20@mode=&recnum=4> ed.). Mexico: International Thomson Editores, c2002.
- Houghton, B., Kouimtsidis, C., Duka, D., Notley, C., Paloyelis, Y., & Bailey, A. (2023). Insights for successful recruitment of people who actively use heroin to a pharmacotherapy trial: a case study. *Jornal of Substance Use*, 1(1), 1-7. doi:<https://doi.org/10.1080/14659891.2023.2261128>
- Hurtado, d. B. (1998). *Metodologia de la investigacion*. Caracas. Obtenido de <http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologia/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>
- Icochea, D. A. (2019). *Contribucion de la gestion de recursos humanos en la mejora de la calidad de servicio al cliente en una empresa comercial en el año 2019*. Lima. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3129/NEG-T030_71184209_T%20%20%20ICOCHEA%20VIGIL%20DIANA%20ALEJANDRA.pdf?sequence=1
- Infante, H. (2022). *Mejora de la gestión de Recursos Humanos y calidad de servicio al cliente en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, 2022*. Universidad César Vallejo, Escuela profesional de administración, Huaraz.
- Kim, S., Vaiman, V., & Sanders, K. (2022). Strategic human resource management in the era of environmental disruptions. *Special issue article*, 61(3), 283-293. doi:<https://doi.org/10.1002/hrm.22107>
- Kramar, R. (2022). Sustainable human resource management: six defining characteristics. *Revista Asia Pacific Journal of Human Resources*, 60(1), 146-170. doi:<https://doi.org/10.1111/1744-7941.12321>
- Kubinska, E., Niekurzak, M., & Sroka, B. (2022). Evaluation of service quality measurement using the modified servqual method-case study on the basis of motorol company. *Revista international journal for quality research*, 16(4), 1179-1196. doi:DOI: 10.24874/IJQR16.04-14

- Larrea, P. (1991). *Gestion de calidad del marketing a la estrategia*. edicion diaz de santos S.A Amazom.com.
- Leon, A. (2021). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS ADMINISTRACION Y GESTION*. EDITEXapa blanda9788413215662.
- llontop, e. (2015). *Gestion de recursos humanos y su relacion con el desempeño laboral en el area de mantenimiento de la I.E KARL WIESE*. chiclayo.
- Martines, A. (2012). *Evaluacion de la calidad de servicio proporcionada por cine mark"universidad tecnologica del salvador*. Salvador.
- Martínez, J. P. (2019). *sistema de gestion de calidad en el sector publico*. colombia. Obtenido de PODIUM, (36), 35–54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Mendiolaza, G. (2019). *El 82% de la rentabilidad empresarial depende de los colaboradores*. Lima: Gestion. Obtenido de e <https://gestion.pe/economia/management-empleo/82-rentabilidadempresarial-depende-colaboradores-255913-noticia>
- Mera, G. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8698/Mera%20Chamberg%20Gerson%20Willman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ming, F. (2023). Total quality management (TMQ) influence on the servicie quality of services companies in china. *Journal of digitainability, realism & Mastery*, 2(1), 28-34. doi:<https://doi.org/10.56982/dream.v2i01.85>
- Morone, G. (2012 p.13). *Tecnicas y recolecion de datos*.
- Mullo, E. (2020). *Modelo de gestión de talento humano basado en la motivación del personal para mejorar el desempeño laboralen la empresa Inplástico Naranjo Hernández y Compañía*{tesis maestria Universidad Tecnica de Cotopaxi } . Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7395>
- Munarko, A. (2022). Determinants of service quality: Efficiency and workspace. *Revista AKADEMIK, jurnal mahasiswa Humanis*, 2(3), 136-145.
- Orozco, E. (2018). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018*.{tesis de maestria universidad cesar vallejo }. Lima, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20083>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Perú.

- Perez, G. (2014). *Gestion del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y credito san francisco ltda.* Ecuador.
- Pérez, S., & Flores, E. (2022). Gestión de recursos humanos en el sector público de América Latina, 2017-2021: revisión sistemática. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 6(2), 3965. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2141
- Pizzo, M. (2014). *Como ofrecer alta calidad de servicio al cliente.* Mexico. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=nombre+completo+de+mariana+pizzo&oq=nombre+completo+de+mariana+pizzo&aqs=chrome..69i57.12783j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Quiñones, A. (2022). Revisión de las estrategias que se usan dentro de la gestión de recursos humanos. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 6(1), 332-341. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1501
- Rajini, P., Amutha, P., Valluvan, S., Uma, S., & Arthi, A. (2022). A study on customer satisfaction towards quality of service in B2b Companies in coimbatore. *Revista Neuroquantology*, 20(12), 2232-2240. doi:DOI: 10.14704/NQ.2022.20.12.NQ77199
- Reyes, H. S. (2014). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE La ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO.* Guatemala.
- Reyes, N. C., Gutierrez, J. E., & Amado, J. F. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018.* Obtenido de <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v6i1.2561>
- Serrano, A. (2014). *propuesta de mejora de la gestion de recursos humanos hotel descanso del inca.* chichlayo.
- Solis, F. (2019). *Calidad de servicio de la unidad de recursos humanos y satisfacción del cliente interno en el OSCE.* Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Facultad de Ingeniería y Gestión, Villa El Salvador.
- Souto, A. L., & Garcia, R. I. (2013). *Modelo de gestion de recursos humanos.* Habana. Obtenido de <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/3550/2272-7022-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tapia, X., & Colcha, J. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora general Services S.A para el año 2021{Tesis - Ingeniería Comercial Universidad Nacional de CHimborazo }.* Chimborazo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8042>
- Toral, e. a. (2019). The management of the commercial environment and its relationship with the quality of customer service in the pharmaceutical

- market, Loja - Ecuador. *Ciencias económicas y empresariales*, 5(1), 136-159. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Trigoso, J. (2016). *Manual de procedimientos de selección de personal para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transporte movil tours s.a.* Chachapoyas.
- Vesga, J. (2020). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Revista Diversitas: Perspectivas de Psicología.*, 16(1), 201-213. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67963183015>
- Wirtz, C., & JOCHEN, w. (2009). *Marketing de servicio personal, tecnología y estrategia.* Mexico.
- Zavala, F., & Vélez, E. (2020). Quality management and customer service as a factor of competitiveness in service companies - Ecuador. *Ciencias económicas y empresariales*, 6(3), 264-281. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>
- Zavyalova, E., Skolov, D., Kucherov, D., & Lisovskaya, A. (2022). The Digitalization of Human Resource Management: Present and Future. *Foresight and sti governance*, 16(2), 42-51. doi:DOI: 10.17323/2500-2597.2022.2.42.51
- Zeithaml, V. B. (2013). *FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL.* Obtenido de file:///D:/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022 | | | |
|--|---|--|-------------------------------|
| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS <i>H₁</i> | VARIABLE DEPENDIENTE |
| ¿Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L.,2022? | GENERAL | | |
| | Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022 | H1: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022 | Gestión de recursos humanos |
| | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS <i>H₀</i> | VARIABLE INDEPENDIENTE |
| | Diagnosticar la gestión de recursos Humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. | H0: No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022 | Calidad de servicio |
| | Identificar el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. | | |
| | Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. | | |

ANEXOS:

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La presente encuesta tiene fines académicos y tiene como objetivo conocer su apreciación sobre la gestión de los recursos humanos de su institución donde labora.

Instrucciones

Por favor marque con una (x) la respuesta que considere pertinente en cada uno de los ítems, expresados a continuación:

Totalmente en desacuerdo/ muy insatisfecho (1)

Desacuerdo/insatisfecho (2)

Indiferencia/sin opinión (3)

De acuerdo/satisfecho (4)

Totalmente de acuerdo/Muy satisfecho (5)

| | Ítems/Subsistema de provisión de recursos naturales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿El empleador es amable / empático cuando un trabajador llega a la empresa por primera vez? | | | | | |
| 2 | ¿El encargado del reclutamiento es un profesional especializado? | | | | | |
| 3 | ¿El encargado del reclutamiento explica claramente todos los detalles del puesto? | | | | | |
| 4 | ¿EL empleador solicita algún documento para acreditar la experiencia: ¿Currículum Vitae, carta de recomendación u otros? | | | | | |
| 5 | ¿Para la selección al puesto toman prueba(s) y/o test psicológicos? | | | | | |
| 6 | ¿Se encuentra satisfecho de manera general con el proceso de la selección? | | | | | |
| | Ítems/Subsistemas de organización de recursos humanos | | | | | |
| 7 | ¿El trabajador se siente bienvenido y valorado por la organización al ingresar a laborar? | | | | | |
| 8 | ¿Son claras las prestaciones Horario de trabajo, de descanso y de comida, días de pago y de adelantos de salario, prestaciones sociales de la organización? | | | | | |
| 9 | ¿La presentación a los compañeros de trabajo hace que el trabajador se sienta a gusto en la empresa? | | | | | |
| 10 | En general, ¿el trabajador se siente satisfecho con la inducción recibida? | | | | | |
| 11 | ¿Con frecuencia comparten los elementos organizacionales: ¿Visión, misión, valores, reglamento, estrategias de la organización y procedimientos de mis funciones? | | | | | |
| 12 | ¿Con frecuencia se recibe implementos necesarios para el desarrollo de las funciones? | | | | | |
| 13 | ¿Normalmente la carga de trabajo es asumible dentro de la jornada laboral? | | | | | |
| 14 | ¿El trabajador dispone de los medios técnicos suficientes para desarrollar adecuadamente el trabajo? | | | | | |
| 15 | ¿Con frecuencia el trabajador recibe evaluación del desempeño de los superiores? | | | | | |
| 16 | ¿Con frecuencia se realiza evaluaciones de desempeño a los jefes o compañero(s)? | | | | | |
| 17 | ¿En qué medida es para el trabajador importante las evaluaciones del trabajo? | | | | | |
| | Ítems/Subsistemas de mantenimiento de recursos humanos | | | | | |
| 18 | ¿En la empresa hay una relación directa entre desarrollar bien el trabajo y la remuneración recibida? | | | | | |
| 19 | ¿Es satisfactorio el salario en relación con las tareas y responsabilidades asumidas? | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 20 | ¿La empresa ofrece, a parte del sueldo, otros beneficios sociales suficientemente atractivos: refrigerio, ¿transporte u otros? | | | | | |
| 21 | ¿La empresa dispone de suficientes incentivos por el cumplimiento de objetivos o del trabajo bien hecho? | | | | | |
| 22 | ¿En general, es satisfactorio el salario en relación con el nivel de formación y experiencia que el trabajador tiene? | | | | | |
| 23 | ¿En la organización existe prestaciones: gratificaciones, seguro de vida, premios de producción, aguinaldo, ¿dominical? | | | | | |
| 24 | ¿Las condiciones físicas (temperatura, espacio, mobiliario/Equipamiento, iluminación, limpieza general) del entorno de trabajo son adecuadas para el trabajo diario? | | | | | |
| 25 | ¿Con frecuencia el área del comedor está limpia? | | | | | |
| 26 | ¿En la medida de lo posible las herramientas se guardan en lugares especiales mientras no se usan? | | | | | |
| 27 | ¿Existe esfuerzo por parte de la empresa por mejorar el bienestar de los trabajadores? | | | | | |
| 28 | ¿Existe un sistema de comunicación que permite mantener a los miembros de la empresa familiar informados y cohesionados? | | | | | |
| 29 | ¿Al existir un problema todo el equipo se unifica para darle solución? | | | | | |
| 30 | ¿El trabajador puede discutir con el superior los problemas de mi trabajo? | | | | | |
| Ítems/Subsistemas de desarrollo de recursos humanos | | | | | | |
| 31 | ¿La empresa invierte en la capacitación de los colaboradores? | | | | | |
| 32 | ¿Los trabajadores conocen que existe un plan de carrera dentro de la empresa? | | | | | |
| 33 | ¿A mayor y mejores capacitaciones, entonces el trabajador permanecerá más tiempo en la empresa? | | | | | |
| 34 | ¿La empresa gestiona al máximo el conocimiento y experiencia del trabajador? | | | | | |
| 35 | ¿El trabajador se encuentra satisfecho con las oportunidades que se presentan para aplicar las habilidades y experiencias? | | | | | |
| 36 | ¿La organización está comprometida con el desarrollo profesional y personal? | | | | | |
| 37 | ¿En general, el trabajador se siente motivado y orgulloso en la empresa? | | | | | |
| Ítems/Subsistemas de auditoría de recursos humanos | | | | | | |
| 38 | ¿Llevar un control de horario de ingreso, salida y permiso mejora la confianza en la empresa? | | | | | |
| 39 | ¿La empresa conoce todos los datos del trabajador ante cualquier emergencia? | | | | | |

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO

Estimado(a)

La presente encuesta tiene fines académicos y tiene como objetivo conocer su apreciación sobre calidad de los recursos humanos de su institución donde labora.

Instrucciones

Por favor marque con una (x) la respuesta que considere pertinente en cada uno de los ítems, expresados a continuación:

- Totalmente en desacuerdo/ muy insatisfecho (1)
- Desacuerdo/insatisfecho (2)
- Indiferencia/sin opinión (3)
- De acuerdo/satisfecho (4)
- Totalmente de acuerdo/Muy satisfecho (5)

| | Ítems/Elementos tangibles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Se percibe un ambiente agradable al momento de ingresar lo hace sentir cómodo? | | | | | |
| 2 | ¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados? | | | | | |
| 3 | ¿La empresa cuenta con equipos y herramientas de apariencia moderna (Tecnología)? | | | | | |
| 4 | ¿El personal tiene buena apariencia (limpieza y uniforme)? | | | | | |
| 5 | ¿Los horarios de la empresa son convenientes? | | | | | |
| 6 | ¿Para el cliente resulta fácil llegar a la empresa? | | | | | |
| 7 | ¿Siempre que se necesita los servicios de la empresa, los empleados están disponibles (ya sea por celular, redes sociales , presencial)? | | | | | |
| | Ítems/Fiabilidad | | | | | |
| 8 | ¿La empresa es eficiente, es decir cumple a necesidad con menos recursos ya sea tiempo, precio, procesos, materiales? | | | | | |
| 9 | ¿La empresa es eficaz, es decir la prioridad es resolver mi necesidad correctamente (se gasten recursos de más, pero se logre el objetivo)? | | | | | |
| 10 | ¿La empresa debe desempeñar bien el servicio la primera vez? | | | | | |
| 11 | ¿El personal es claro al informar las condiciones del servicio: precio, tiempo, procesos, materiales e insumos? | | | | | |
| 12 | ¿El personal concluye el servicio en el tiempo prometido? | | | | | |
| 13 | ¿El personal cumple el acuerdo del precio pactado, proceso del servicio y materiales e insumos? | | | | | |
| 14 | ¿El personal realiza bien el servicio desde la primera vez? | | | | | |
| | Ítems/Capacidad de respuesta | | | | | |
| 15 | ¿Los tiempos de espera para ser atendidos por el personal son razonables? | | | | | |
| 16 | ¿El personal siempre se muestra dispuestos ayudar a los clientes? | | | | | |
| 17 | ¿El personal nunca están demasiados ocupados como para responder las preguntas del cliente? | | | | | |
| 18 | ¿Al presentarse algún problema, los empleados muestran sincero interés por resolverlo? | | | | | |
| 19 | ¿El personal brinda alternativas ante cualquier problema, eventualidades, incumplimiento u otros? | | | | | |
| 20 | ¿El personal brinda sugerencias ante la necesidad del cliente? | | | | | |
| | Ítems/Empatía | | | | | |
| 21 | ¿El personal muestra educación al dar la bienvenida y despedida? | | | | | |
| 22 | ¿El personal invita a regresar pronto y/o comunicarse ante cualquier consulta? | | | | | |
| 23 | ¿El personal muestra cortesía y amabilidad en todo momento? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 24 | ¿El personal ofrecen una atención personalizada? | | | | | |
| 25 | ¿El lenguaje utilizado por el personal es el correcto? | | | | | |
| | Ítems/Seguridad | | | | | |
| 26 | ¿Tengo la seguridad en el personal para encargar servicios? | | | | | |
| 27 | ¿El personal se desenvuelve con profesionalismo? | | | | | |
| 28 | ¿El personal se desenvuelve con profesionalismo? | | | | | |
| 29 | ¿El personal tiene conocimiento sobre el servicio en consulta, por lo tanto, está capacitado? | | | | | |
| 30 | ¿EL personal tiene conocimiento sobre los servicios que brinda la empresa? | | | | | |

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS |
| PROFESIÓN | LICENCIADA EN ADMINISTRACION |
| ESPECIALIDAD | MARKETING |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | MAGISTER -12 AÑOS |
| CARGO | DOCENTE |
| RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022 | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | |
| NOMBRE Y APELLIDO | Romero Guevara María Santos Ester |
| ESPECIALIDAD | ADMINISTRACION |
| INSTRUMENTO EVALUADO | cuestionario |
| OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. |
| | ESPECIFICO <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la gestión de recursos Humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. • Identificar el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. • Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. |
| EVALUAR CADA ÍTEMS DEL INSTRUMENTO MARCADO CON UNA MARCA EN “TA” SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEMS O “TD “ SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO ,SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| DETALLES DE LOS ÍTEMS DE LOS INSTRUMENTOS | EL instrumento consta de reactivos y ha sido construida, teniendo en cuenta la revisión de la literatura ,luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa ce Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación . |

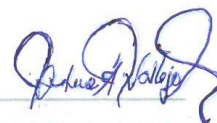
| PREGUNTAS : | | |
|---|---|-------|
| GESTION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| 1. ¿El empleador es amable / empático cuando un trabajador llega a la empresa por primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 2. ¿El encargado del reclutamiento es un profesional especializado? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 3. ¿El encargado del reclutamiento explica claramente todos los detalles del puesto? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 4. ¿EL empleador solicita algún documento para acreditar la experiencia: ¿Currículum Vitae, carta de recomendación u otros? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 5. ¿Para la selección al puesto toman prueba(s) y/o test psicológicos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 6. ¿Se encuentra satisfecho de manera general con el proceso de la selección? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 7. ¿El trabajador se siente bienvenido y valorado por la organización al ingresar a laborar? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 8. ¿Son claras las prestaciones Horario de trabajo, de descanso y de comida, días de pago y de adelantos de salario, prestaciones sociales de la organización? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 9. ¿La presentación a los compañeros de trabajo hace que el trabajador se sienta a gusto en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 10. ¿En general, ¿el trabajador se siente satisfecho con la inducción recibida? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 11. ¿Con frecuencia comparten los elementos organizacionales: ¿Visión, misión, valores, reglamento, estrategias de la organización y procedimientos de mis funciones? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 12. ¿Con frecuencia se recibe implementos necesarios para el desarrollo de las funciones? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 13. ¿Normalmente la carga de trabajo es asumible dentro de la jornada laboral? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 14. ¿El trabajador dispone de los medios técnicos suficientes para desarrollar adecuadamente el trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 15. ¿Con frecuencia el trabajador recibe evaluación del desempeño de los superiores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 16. ¿Con frecuencia se realiza evaluaciones de desempeño a los jefes o compañero(s)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 17. ¿En qué medida es para el trabajador importante las evaluaciones del trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 18. ¿En la empresa hay una relación directa entre desarrollar bien el trabajo y la remuneración recibida? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|--|---|-------|
| 19. ¿Es satisfactorio el salario en relación con las tareas y responsabilidades asumidas? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 20. ¿La empresa ofrece, a parte del sueldo, otros beneficios sociales suficientemente atractivos: refrigerio, ¿transporte u otros? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 21. ¿La empresa dispone de suficientes incentivos por el cumplimiento de objetivos o del trabajo bien hecho? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 22. ¿En general, es satisfactorio el salario en relación con el nivel de formación y experiencia que el trabajador tiene? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 23. ¿En la organización existe prestaciones: gratificaciones, seguro de vida, premios de producción, aguinaldo, ¿dominical? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 24. ¿Las condiciones físicas (temperatura, espacio, mobiliario/Equipamiento, iluminación, limpieza general) del entorno de trabajo son adecuadas para el trabajo diario? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 25. ¿Con frecuencia el área del comedor está limpia? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 26. ¿En la medida de lo posible las herramientas se guardan en lugares especiales mientras no se usan? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 27. ¿Existe esfuerzo por parte de la empresa por mejorar el bienestar de los trabajadores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 28. ¿Existe un sistema de comunicación que permite mantener a los miembros de la empresa familiar informador y cohesionados? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 29. ¿Al existir un problema todo el equipo se unifica para darle solución? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 30. ¿El trabajador puede discutir con el superior los problemas de mi trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 31. ¿La empresa invierte en la capacitación de los colaboradores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 32. ¿Los trabajadores conocen que existe un plan de carrera dentro de la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 33. ¿A mayor y mejores capacitaciones entonces el trabajador permanecerá más tiempo en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 34. ¿La empresa gestiona al máximo el conocimiento y experiencia del trabajador? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 35. ¿El trabajador se encuentra satisfecho con las oportunidades que se presentan para aplicar las habilidades y experiencias? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 36. ¿La organización está comprometida con el desarrollo profesional y personal? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 37. ¿En general, el trabajador se sienta motivado y orgulloso en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|--|---|-------|
| 38.¿Llevar un control de horario de ingreso, salida y permiso mejora la confianza en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 39.¿La empresa conoce todos los datos del trabajador ante cualquier emergencia? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| PREGUNTAS: | | |
|---|---|-------|
| CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE | | |
| 1.¿Se percibe un ambiente agradable al momento de ingresar lo hace sentir cómodo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 2.¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 3.¿La empresa cuenta con equipos y herramientas de apariencia moderna (Tecnología)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 4.¿El personal tiene buena apariencia (limpieza y uniforme)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 5.¿Los horarios de la empresa son convenientes? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 6.¿Para el cliente resulta fácil llegar a la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 7.¿Siempre que se necesita los servicios de la empresa, los empleados están disponibles (ya sea por celular, redes sociales , presencial)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 8.¿La empresa es eficiente, es decir cumple a necesidad con menos recursos ya sea tiempo, precio, procesos, materiales? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 9.¿La empresa es eficaz, es decir la prioridad es resolver mi necesidad correctamente (se gasten recursos de más, pero se logre el objetivo)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 10. ¿La empresa debe desempeñar bien el servicio la primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 11. ¿El personal es claro al informar las condiciones del servicio: precio, tiempo, procesos, materiales e insumos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 12. ¿El personal concluye el servicio en el tiempo prometido? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 13. ¿El personal cumple el acuerdo del precio pactado, proceso del servicio y materiales e insumos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 14. ¿El personal realiza bien el servicio desde la primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 15. ¿Los tiempos de espera para ser atendidos por el personal son razonables? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|---|---|-------|
| 16. ¿El personal siempre se muestra dispuestos ayudar a los clientes? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 17. ¿El personal nunca están demasiados ocupados como para responder las preguntas del cliente? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 18. ¿Al presentarse algún problema, los empleados muestran sincero interés por resolverlo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 19. ¿El personal brinda alternativas ante cualquier problema, eventualidades, incumplimiento u otros? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 20. ¿El personal brinda sugerencias ante la necesidad del cliente? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 21. ¿El personal muestra educación al dar la bienvenida y despedida? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 22. ¿El personal invita a regresar pronto y/o comunicarse ante cualquier consulta? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 23. ¿El personal muestra cortesía y amabilidad en todo momento? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 24. ¿El personal ofrecen una atención personalizada? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 25. ¿El lenguaje utilizado por el personal es el correcto? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 26. ¿Tengo la seguridad en el personal para encargar servicios? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 27. ¿El personal se desenvuelve con profesionalismo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 28. ¿El personal se desenvuelve con profesionalismo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 29. ¿El personal tiene conocimiento sobre el servicio en consulta, por lo tanto, está capacitado? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 30. ¿EL personal tiene conocimiento sobre los servicios que brinda la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |



Mg. Carla Arleen Anastasio Vallejos
DNI N° 43637619

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | ERICKA JULISSASUYSUY CHAMBERGO |
| PROFESIÓN | LICENCIADA EN ADMINISTRACION |
| ESPECIALIDAD | ADMINISTRACION PUBLICA |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 10 AÑOS |
| CARGO | DOCENTE -UCV |
| RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022 | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | |
| NOMBRE Y APELLIDO | Romero Guevara María Santos Ester |
| ESPECIALIDAD | ADMINISTRACION |
| INSTRUMENTO EVALUADO | cuestionario |
| OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. |
| | ESPECIFICO <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la gestión de recursos Humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. • Identificar el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. • Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. |
| EVALUAR CADA ÍTEMS DEL INSTRUMENTO MARCADO CON UNA MARCA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEMS O "TD " SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO ,SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| DETALLES DE LOS ÍTEMS DE LOS INSTRUMENTOS | EL instrumento consta de reactivos y ha sido construida, teniendo en cuenta la revisión de la literatura ,luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa ce Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación . |


| PREGUNTAS : | | |
|---|---|-------|
| GESTION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| 1. ¿El empleador es amable / empático cuando un trabajador llega a la empresa por primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 2. ¿El encargado del reclutamiento es un profesional especializado? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 3. ¿El encargado del reclutamiento explica claramente todos los detalles del puesto? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 4. ¿EL empleador solicita algún documento para acreditar la experiencia: ¿Currículum Vitae, carta de recomendación u otros? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 5. ¿Para la selección al puesto toman prueba(s) y/o test psicológicos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 6. ¿Se encuentra satisfecho de manera general con el proceso de la selección? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 7. ¿El trabajador se siente bienvenido y valorado por la organización al ingresar a laborar? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 8. ¿Son claras las prestaciones Horario de trabajo, de descanso y de comida, días de pago y de adelantos de salario, prestaciones sociales de la organización? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 9. ¿La presentación a los compañeros de trabajo hace que el trabajador se sienta a gusto en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 10. ¿En general, ¿el trabajador se siente satisfecho con la inducción recibida? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 11. ¿Con frecuencia comparten los elementos organizacionales: ¿Visión, misión, valores, reglamento, estrategias de la organización y procedimientos de mis funciones? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 12. ¿Con frecuencia se recibe implementos necesarios para el desarrollo de las funciones? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 13. ¿Normalmente la carga de trabajo es asumible dentro de la jornada laboral? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 14. ¿El trabajador dispone de los medios técnicos suficientes para desarrollar adecuadamente el trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 15. ¿Con frecuencia el trabajador recibe evaluación del desempeño de los superiores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 16. ¿Con frecuencia se realiza evaluaciones de desempeño a los jefes o compañero(s)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 17. ¿En qué medida es para el trabajador importante las evaluaciones del trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 18. ¿En la empresa hay una relación directa entre desarrollar bien el trabajo y la remuneración recibida? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|--|---|-------|
| 19. ¿Es satisfactorio el salario en relación con las tareas y responsabilidades asumidas? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 20. ¿La empresa ofrece, a parte del sueldo, otros beneficios sociales suficientemente atractivos: refrigerio, ¿transporte u otros? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 21. ¿La empresa dispone de suficientes incentivos por el cumplimiento de objetivos o del trabajo bien hecho? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 22. ¿En general, es satisfactorio el salario en relación con el nivel de formación y experiencia que el trabajador tiene? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 23. ¿En la organización existe prestaciones: gratificaciones, seguro de vida, premios de producción, aguinaldo, ¿dominical? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 24. ¿Las condiciones físicas (temperatura, espacio, mobiliario/Equipamiento, iluminación, limpieza general) del entorno de trabajo son adecuadas para el trabajo diario? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 25. ¿Con frecuencia el área del comedor está limpia? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 26. ¿En la medida de lo posible las herramientas se guardan en lugares especiales mientras no se usan? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 27. ¿Existe esfuerzo por parte de la empresa por mejorar el bienestar de los trabajadores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 28. ¿Existe un sistema de comunicación que permite mantener a los miembros de la empresa familiar informador y cohesionados? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 29. ¿Al existir un problema todo el equipo se unifica para darle solución? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 30. ¿El trabajador puede discutir con el superior los problemas de mi trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 31. ¿La empresa invierte en la capacitación de los colaboradores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 32. ¿Los trabajadores conocen que existe un plan de carrera dentro de la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 33. ¿A mayor y mejores capacitaciones entonces el trabajador permanecerá más tiempo en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 34. ¿La empresa gestiona al máximo el conocimiento y experiencia del trabajador? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 35. ¿El trabajador se encuentra satisfecho con las oportunidades que se presentan para aplicar las habilidades y experiencias? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 36. ¿La organización está comprometida con el desarrollo profesional y personal? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 37. ¿En general, el trabajador se sienta motivado y orgulloso en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|--|---|-------|
| 38.¿Llevar un control de horario de ingreso, salida y permiso mejora la confianza en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 39.¿La empresa conoce todos los datos del trabajador ante cualquier emergencia? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| PREGUNTAS: | | |
|---|---|-------|
| CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE | | |
| 1.¿Se percibe un ambiente agradable al momento de ingresar lo hace sentir cómodo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 2.¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 3.¿La empresa cuenta con equipos y herramientas de apariencia moderna (Tecnología)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 4.¿El personal tiene buena apariencia (limpieza y uniforme)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 5.¿Los horarios de la empresa son convenientes? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 6.¿Para el cliente resulta fácil llegar a la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 7.¿Siempre que se necesita los servicios de la empresa, los empleados están disponibles (ya sea por celular, redes sociales , presencial)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 8.¿La empresa es eficiente, es decir cumple a necesidad con menos recursos ya sea tiempo, precio, procesos, materiales? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 9.¿La empresa es eficaz, es decir la prioridad es resolver mi necesidad correctamente (se gasten recursos de más, pero se logre el objetivo)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 10. ¿La empresa debe desempeñar bien el servicio la primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 11. ¿El personal es claro al informar las condiciones del servicio: precio, tiempo, procesos, materiales e insumos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 12. ¿El personal concluye el servicio en el tiempo prometido? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 13. ¿El personal cumple el acuerdo del precio pactado, proceso del servicio y materiales e insumos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 14. ¿El personal realiza bien el servicio desde la primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 15. ¿Los tiempos de espera para ser atendidos por el personal son razonables? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|---|---|-------|
| 16. ¿El personal siempre se muestra dispuestos ayudar a los clientes? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 17. ¿El personal nunca están demasiados ocupados como para responder las preguntas del cliente? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 18. ¿Al presentarse algún problema, los empleados muestran sincero interés por resolverlo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 19. ¿El personal brinda alternativas ante cualquier problema, eventualidades, incumplimiento u otros? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 20. ¿El personal brinda sugerencias ante la necesidad del cliente? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 21. ¿El personal muestra educación al dar la bienvenida y despedida? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 22. ¿El personal invita a regresar pronto y/o comunicarse ante cualquier consulta? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 23. ¿El personal muestra cortesía y amabilidad en todo momento? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 24. ¿El personal ofrecen una atención personalizada? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 25. ¿El lenguaje utilizado por el personal es el correcto? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 26. ¿Tengo la seguridad en el personal para encargar servicios? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 27. ¿El personal se desenvuelve con profesionalismo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 28. ¿El personal se desenvuelve con profesionalismo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 29. ¿El personal tiene conocimiento sobre el servicio en consulta, por lo tanto, está capacitado? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 30. ¿EL personal tiene conocimiento sobre los servicios que brinda la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |


Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REG. GUC 13374 - CLAG

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa
DNI N° 45361468

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|--|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | JOSE FOCION ECHEVERRIA JARA |
| PROFESIÓN | DOCTOR EN ADMINISTRACION |
| ESPECIALIDAD | INVESTIGACION |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 20 AÑOS |
| CARGO | DOCENTE UNPRG |
| RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022 | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | |
| NOMBRE Y APELLIDO | Romero Guevara María Santos Ester |
| ESPECIALIDAD | ADMINISTRACION |
| INSTRUMENTO EVALUADO | cuestionario |
| OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. |
| | ESPECIFICO <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la gestión de recursos Humanos en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. • Identificar el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. • Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos Humanos y la calidad de servicio de la empresa RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022. |
| EVALUAR CADA ÍTEMS DEL INSTRUMENTO MARCADO CON UNA MARCA EN "TA"SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEMS O "TD " SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO ,SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| DETALLES DE LOS ÍTEMS DE LOS INSTRUMENTOS | EL instrumento consta de reactivos y ha sido construida, teniendo en cuenta la revisión de la literatura ,luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa ce Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación . |


| PREGUNTAS : | | |
|---|---|-------|
| GESTION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| 1. ¿El empleador es amable / empático cuando un trabajador llega a la empresa por primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 2. ¿El encargado del reclutamiento es un profesional especializado? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 3. ¿El encargado del reclutamiento explica claramente todos los detalles del puesto? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 4. ¿EL empleador solicita algún documento para acreditar la experiencia: ¿Currículum Vitae, carta de recomendación u otros? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 5. ¿Para la selección al puesto toman prueba(s) y/o test psicológicos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 6. ¿Se encuentra satisfecho de manera general con el proceso de la selección? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 7. ¿El trabajador se siente bienvenido y valorado por la organización al ingresar a laborar? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 8. ¿Son claras las prestaciones Horario de trabajo, de descanso y de comida, días de pago y de adelantos de salario, prestaciones sociales de la organización? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 9. ¿La presentación a los compañeros de trabajo hace que el trabajador se sienta a gusto en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 10. ¿En general, ¿el trabajador se siente satisfecho con la inducción recibida? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 11. ¿Con frecuencia comparten los elementos organizacionales: ¿Visión, misión, valores, reglamento, estrategias de la organización y procedimientos de mis funciones? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 12. ¿Con frecuencia se recibe implementos necesarios para el desarrollo de las funciones? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 13. ¿Normalmente la carga de trabajo es asumible dentro de la jornada laboral? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 14. ¿El trabajador dispone de los medios técnicos suficientes para desarrollar adecuadamente el trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 15. ¿Con frecuencia el trabajador recibe evaluación del desempeño de los superiores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 16. ¿Con frecuencia se realiza evaluaciones de desempeño a los jefes o compañero(s)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 17. ¿En qué medida es para el trabajador importante las evaluaciones del trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 18. ¿En la empresa hay una relación directa entre desarrollar bien el trabajo y la remuneración recibida? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|--|---|-------|
| 19. ¿Es satisfactorio el salario en relación con las tareas y responsabilidades asumidas? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 20. ¿La empresa ofrece, a parte del sueldo, otros beneficios sociales suficientemente atractivos: refrigerio, ¿transporte u otros? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 21. ¿La empresa dispone de suficientes incentivos por el cumplimiento de objetivos o del trabajo bien hecho? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 22. ¿En general, es satisfactorio el salario en relación con el nivel de formación y experiencia que el trabajador tiene? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 23. ¿En la organización existe prestaciones: gratificaciones, seguro de vida, premios de producción, aguinaldo, ¿dominical? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 24. ¿Las condiciones físicas (temperatura, espacio, mobiliario/Equipamiento, iluminación, limpieza general) del entorno de trabajo son adecuadas para el trabajo diario? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 25. ¿Con frecuencia el área del comedor está limpia? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 26. ¿En la medida de lo posible las herramientas se guardan en lugares especiales mientras no se usan? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 27. ¿Existe esfuerzo por parte de la empresa por mejorar el bienestar de los trabajadores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 28. ¿Existe un sistema de comunicación que permite mantener a los miembros de la empresa familiar informador y cohesionados? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 29. ¿Al existir un problema todo el equipo se unifica para darle solución? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 30. ¿El trabajador puede discutir con el superior los problemas de mi trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 31. ¿La empresa invierte en la capacitación de los colaboradores? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 32. ¿Los trabajadores conocen que existe un plan de carrera dentro de la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 33. ¿A mayor y mejores capacitaciones entonces el trabajador permanecerá más tiempo en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 34. ¿La empresa gestiona al máximo el conocimiento y experiencia del trabajador? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 35. ¿El trabajador se encuentra satisfecho con las oportunidades que se presentan para aplicar las habilidades y experiencias? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 36. ¿La organización está comprometida con el desarrollo profesional y personal? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 37. ¿En general, el trabajador se sienta motivado y orgulloso en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|--|---|-------|
| 38.¿Llevar un control de horario de ingreso, salida y permiso mejora la confianza en la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 39.¿La empresa conoce todos los datos del trabajador ante cualquier emergencia? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| PREGUNTAS: | | |
|---|---|-------|
| CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE | | |
| 1.¿Se percibe un ambiente agradable al momento de ingresar lo hace sentir cómodo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 2.¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 3.¿La empresa cuenta con equipos y herramientas de apariencia moderna (Tecnología)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 4.¿El personal tiene buena apariencia (limpieza y uniforme)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 5.¿Los horarios de la empresa son convenientes? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 6.¿Para el cliente resulta fácil llegar a la empresa? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 7.¿Siempre que se necesita los servicios de la empresa, los empleados están disponibles (ya sea por celular, redes sociales , presencial)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 8.¿La empresa es eficiente, es decir cumple a necesidad con menos recursos ya sea tiempo, precio, procesos, materiales? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 9.¿La empresa es eficaz, es decir la prioridad es resolver mi necesidad correctamente (se gasten recursos de más, pero se logre el objetivo)? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 10. ¿La empresa debe desempeñar bien el servicio la primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 11. ¿El personal es claro al informar las condiciones del servicio: precio, tiempo, procesos, materiales e insumos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 12. ¿El personal concluye el servicio en el tiempo prometido? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 13. ¿El personal cumple el acuerdo del precio pactado, proceso del servicio y materiales e insumos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 14. ¿El personal realiza bien el servicio desde la primera vez? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |
| 15. ¿Los tiempos de espera para ser atendidos por el personal son razonables? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: | TD() |

| | | |
|---|-------------------------|-------|
| 16. ¿El personal siempre se muestra dispuestos ayudar a los clientes? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 17. ¿El personal nunca están demasiados ocupados como para responder las preguntas del cliente? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 18. ¿Al presentarse algún problema, los empleados muestran sincero interés por resolverlo? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 19. ¿El personal brinda alternativas ante cualquier problema, eventualidades, incumplimiento u otros? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 20. ¿El personal brinda sugerencias ante la necesidad del cliente? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 21. ¿El personal muestra educación al dar la bienvenida y despedida? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 22. ¿El personal invita a regresar pronto y/o comunicarse ante cualquier consulta? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 23. ¿El personal muestra cortesía y amabilidad en todo momento? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 24. ¿El personal ofrecen una atención personalizada? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 25. ¿El lenguaje utilizado por el personal es el correcto? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 26. ¿Tengo la seguridad en el personal para encargar servicios? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 27. ¿El personal se desenvuelve con profesionalismo? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 28. ¿El personal se desenvuelve con profesionalismo? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 29. ¿El personal tiene conocimiento sobre el servicio en consulta, por lo tanto, está capacitado? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |
| 30. ¿EL personal tiene conocimiento sobre los servicios que brinda la empresa? | TA(X) SUGERENCIAS: | TD() |


 Dr. Echeverría Jara, José Foción
 DNI N° 17843016



CARTA DE ACEPTACION

Dra. Elvira Rosas Prado

Decana De La Facultad De Ciencias Empresariales

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez infórmale que la Srta. María Santos Ester Romero Guevara con DNI.43040019, trabajadora de la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones Y PQS SRL, ha sido aceptada su solicitud para realizar su **Tesis** con título **RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022**

Se expide el presente documento para los fines que el interesado estime conveniente .

Chiclayo , enero Del 2024




Ivan L. Reyes Risco
SUPERVISOR DE OPERACIONES
RESEFUM S.R.L.

Mail : ireyes.risco@refefum.com / refefum.com

DIRECCIÓN : SIMÓN BOLIVAR 676 ETEN-PUERTO CHICLAYO / OF.INFORMATIVA: SAN ISIDRO N1-23 PAITA-PIURA / TELEFONO 947237808

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0555-2022-FACEM-USS**

Pimentel, 07 de setiembre de 2022

VISTO:

El Oficio N°0326-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 07 de setiembre del 2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 07/09/2022, donde solicita la designación de asesor de Tesis, de los egresados de la EAP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como asesor de Tesis de los egresados de la EAP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


Mg. LISSET SUGEILY SILVA GONZALES
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc. Escuela / Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0555-2022-FACEM-USS

| N° | AUTOR | TEMA DE PROYECTO DE TESIS | ASESOR |
|----|--------------------------------------|--|-------------------------------------|
| 01 | GUEVARA SAMILLAN, CARMIN HELEN | USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE CRECIMIENTO PARA LA MUJER EMPRENDEDORA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2022 | MG. SILVA GONZALES LISET SUGEILY |
| 02 | PALACIOS CLAVIJO NANLÚ YASMIN | MARKETING SENSORIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE ENTRE PELOTAS – CHICLAYO 2022 | MG. SILVA GONZALES LISET SUGEILY |
| 03 | CASTRO FARROÑAN CLAUDIA LISSET | ESTRATEGIAS DE NEUROMARKETIN PARA POSICIONAR LA MARCA DE LOS PRODUCTORES ARTESANALES DEL PASAJE WOYKE EN CHICLAYO - 2022 | MG. SILVA GONZALES LISET SUGEILY |
| 04 | ROMERO GUEVARA MARÍA SANTOS ESTER | RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L, 2022 | DR. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE |
| 05 | PARRAGUEZ SÁNCHEZ CINTHIA ISABEL | MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA OMEGA, FERREÑAFE - 2022 | MG. FALLA GOMEZ CAROLINA DE LOURDES |

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0554-2022-FACEM-USS**

Chiclayo, 07 de setiembre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0326-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 07 de setiembre de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 07/09/2022, donde solicita la actualización de Proyectos de tesis, por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR, la actualización de los Proyectos de Tesis, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones N°0216-FACEM-USS-2018, de fecha 16/03/2018, numeral 10; N°1554-FACEM-USS-2017, de fecha 19/12/2017, numeral 11, N°0700-FACEM-USS-2019, de fecha 24/06/2019, numeral 1, N°0168-FACEM-USS-2019, de fecha 11/03/2019, numeral 21 y N°1554-FACEM-USS-2017 de fecha 19/12/2017, numeral 18; respectivamente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0554-2022-FACEM-USS**

| N° | AUTOR(A) (ES) | TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN | LÍNEA DE INVESTIGACIÓN |
|----|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 01 | GUEVARA SAMILLAN, CARMIN HELEN | USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE CRECIMIENTO PARA LA MUJER EMPRENDEDORA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 02 | PALACIOS CLAVIJO NANLÚ YASMIN | MARKETING- SENSORIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE ENTRE PELOTAS – CHICLAYO 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 03 | CASTRO FARRONAN CLAUDIA LISSET | ESTRATEGIAS DE NEUROMARKETING PARA POSICIONAR LA MARCA DE LOS PRODUCTORES ARTESANALES DEL PASAJE WOYKE EN CHICLAYO - 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 04 | ROMERO GUEVARA MARÍA SANTOS ESTER | RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L, 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 05 | PARRAGUEZ SÁNCHEZ CINTHIA ISABEL | MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA OMEGA, FERREÑAFE - 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 04 de Enero 2024

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
María Santos Ester Romero Guevara con DNI 43040019

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y PQS S.R.L., 2022**

presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN , de la Facultad de Ciencias Empresariales , Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Romero Guevara maría santos Ester | 43040019 | |

RECOLECCIÓN DE DATOS CON PERSONAL EN ÁREA ADMINISTRATIVA



RECOLECCIÓN DE DATOS CON PERSONA LABORANDO EN CAMPO





NOMBRE DEL TRABAJO

RELACION ENTRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM Y

AUTOR

María Santos Ester Romero Guevara

RECuento DE PALABRAS

15050 Words

RECuento DE CARACTERES

82112 Characters

RECuento DE PÁGINAS

57 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

224.1KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 8, 2024 10:37 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 8, 2024 10:39 AM GMT-5

● **22% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0555-2022-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller **Maria Santos Ester Romero Guevara**, con su tesis Titulada **RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA RESEFUM YPQS S.R.L.,2022**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 145-2022/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de abril del 2024



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.