

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA EMPRESA GESNEXT, EN EL DISTRITO  
DE SAN ISIDRO, PERIODO 2017”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

SOTO CANCHAYA, RICHARD KENNEDY

ASESOR:

DR. YAULI GUTIÉRREZ ALFONSO

JURADO:

DR. PAJUELO CAMONES CARLOS

DRA. TORRES CARPIO MARIA

DR. PORRAS LAVALLE RAUL

LIMA – PERÚ

2019

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN  | 4  |
| ABSTRACT   | 5  |
| I. INTRODUCCIÓN  | 6  |
| 1.1 Planteamiento del Problema                         | 7  |
| 1.2 Descripción del Problema                           | 8  |
| 1.3 Formulación del problema.                          | 11 |
| 1.4 Antecedentes                                       | 12 |
| 1.4.1 Antecedentes internacionales.                    | 12 |
| 1.4.2 Antecedentes nacionales.                         | 15 |
| 1.5 Justificación e Importancia de la Investigación    | 17 |
| 1.5.1 Justificación.                                   | 17 |
| 1.5.2 Importancia.                                     | 18 |
| 1.6 Limitaciones de la Investigación                   | 20 |
| 1.7 Objetivos  | 21 |
| • Objetivo general.                                    | 21 |
| • Objetivos específicos.                               | 21 |
| 1.8 Hipótesis  | 21 |
| 1.8.1 Hipótesis principal.                             | 21 |
| 1.8.2 Hipótesis secundarias.                           | 22 |
| II MARCO TEÓRICO                                       | 23 |
| 2.1 Marco conceptual                                   | 23 |
| 2.1.1 “Recursos Humanos y Gestión de la Calidad”.      | 25 |
| 2.2 Aspecto de Responsabilidad Social y Medio Ambiente | 47 |
| III MÉTODO   | 49 |
| 3.1 Tipo de Investigación                              | 49 |
| 3.2 Población y Muestra                                | 49 |
| 3.2.1 Población.                                       | 49 |
| 3.2.2 Muestra.   | 49 |
| 3.3 Operacionalización de Variables                    | 50 |
| 3.4 Instrumentos                                       | 51 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
|                                 | 3  |
| 3.5 Procedimientos              | 52 |
| 3.6 Análisis de Datos           | 52 |
| IV RESULTADOS                   | 55 |
| 4.1 Contrastación de Hipótesis  | 55 |
| 4.2 Análisis e Interpretación   | 60 |
| V DISCUSIÓN DE RESULTADOS       | 91 |
| VI CONCLUSIONES                 | 94 |
| VII RECOMENDACIONES             | 95 |
| VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 96 |
| IX ANEXOS                       | 98 |

## RESUMEN

El presente estudio titulado “Gestión de Recursos Humanos y Calidad de servicios en la empresa “Gesnext” en el distrito de San Isidro, periodo 2017” tiene como objetivo primordial la determinación del grado que gestionar los recursos humanos influirán significativamente en el desarrollo integral de calidad de servicio, estudio realizado a una muestra de 203 trabajadores que laboran en Gesnext, frecuentemente en la búsqueda de normas de calidad, el tipo de estudio tiene un enfoque cuantitativo y los instrumentos empleados para el recojo de información que son usados son cuestionario y guía de entrevista, los resultados de la contratación de hipótesis dieron un coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.868 (86.8%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), finalmente, para llevar a cabo el fin de la investigación se usaron herramientas para el análisis de datos como Alfa de Cronbach, donde se obtuvo como resultado que 43.35% de los encuestados se encuentran de acuerdo y el 56.65% se encuentran totalmente de acuerdo del total de 203 encuestados, sustento que se encuentra reflejado en el desarrollo de la investigación.

Palabras Claves: “Gestión de recursos humanos”, “Calidad de Servicios”, “Normas de calidad”.

## ABSTRACT

The present study entitled "Management of Human Resources and Quality of services in the company" Gesnext "in the district of San Isidro, period 2017" have as main objective the determination of the degree that managing human resources will significantly influence the development of quality of services, study performed on a sample of 203 workers who work in Gesnext, frequently in the search for quality standards, the type of research has a quantitative approach and the instruments used to collect data that are used are questionnaire and guide interview, the results of the hypothesis contracting gave a Pearson correlation coefficient ( $r$ ) of 0.868 (86.8%), with a bilateral significance level of 0.00 that is less than the maximum significance of 0.05 (5%), finally To carry out the end of the research, data analysis tools were used, such as Alfa de Cronbach, where or as a result, 43.35% of the respondents agree and 56.65% fully agree with the total of 203 respondents, which is reflected in the development of the research.

Key words: "Human resources management", "Quality of Services", "Quality standards".

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado "Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017".

Se considera de gran interés debido a que los recursos humanos son de vital importancia para la eficiencia de la empresa. Estos recursos son la principal fortaleza de la organización y deben, consecuentemente, guiar la elección de las estrategias. Es más, en una empresa de servicios como es la empresa GesNext, el principal recurso productivo son las personas que los producen. Por tanto, la ventaja competitiva está relacionada positivamente sobre todo con las capacidades de los recursos humanos.

Entiéndase que gestión de recursos humanos es la capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano.

Asimismo, calidad de servicio definida como, una filosofía de trabajo orientada a la satisfacción permanente de las necesidades o expectativas (explícitas o implícitas) del usuario o cliente externo, y del cliente interno, los trabajadores, a través de un producto (bien o servicio) que es elaborado mediante el esfuerzo mancomunado de todos los integrantes de la organización.

Por ello, el Cliente interno: Como "cliente" se considera también, cada vez más, al personal de la empresa. Un cliente es aquel al que damos nuestro producto a cambio de su dinero, y un empleado es aquel que ofrece su trabajo a cambio del dinero de la empresa. No es lo mismo, desde luego, pero muchas empresas se han dado cuenta al fin de que sus trabajadores son un bien máspreciado y deben ser tratados como si fueran clientes para obtener el mayor rendimiento. Si el cliente interno está contento, será más fácil que el cliente externo este bien atendido y, en consecuencia, más satisfecho.

Finalizado que dirigir al factor humano se constituye hoy en el principal activo en una cultura de éxito y desarrollo organizacional.

## **1.1 Planteamiento del Problema**

El objetivo de este estudio es determinar en qué medida la Gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.

El trabajo desarrollado comprende nueve capítulos; como se detalla a continuación:

En el capítulo I, se verá la descripción de la realidad problemática, así mismo la delimitación espacial, temporal, temática y la unidad de análisis. La formulación del problema, asimismo, se plantea el problema principal y secundario; la justificación e importancia de la investigación, las limitaciones y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se encuentra el Marco Teórico, en el cual se han desarrollado los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones de marco conceptuales y aspectos de responsabilidad social y medio ambiente.

En el Capítulo III, Metodología de la Investigación, se despliega el enfoque, alcance, diseño de la investigación; la población, muestra, formulación de hipótesis que incluye la hipótesis principal y secundaria, la Matriz de Operacionalización de variables e indicadores, técnicas e instrumentos y técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

En el Capítulo IV, se exponen los Resultados, y se realiza la constatación de la hipótesis, así como el análisis y su pertinente interpretación.

El Capítulo V, VI y VII, se procede a realizar la discusión de los resultados de manera objetiva, además de las conclusiones y las recomendaciones.

Para finalizar, en el Capítulo VIII, se exponen las referencias bibliográficas utilizadas en la producción teórica de la investigación, y en el Capítulo IX, se agregan los Anexos

pertinentes, tales como la matriz de consistencia, cuestionarios y validación de instrumentos utilizados.

## **1.2 Descripción del Problema**

Las empresas en el ámbito nacional e internacional consideran que dirigir el talento humano compone en la actualidad en el más importante activo en la cultura organizacional de una corporación.

García (2013, p.35) indica que “el papel de la gestión de recursos humanos ha cambiado de manera espectacular en los últimos años, la dirección se encuentra relacionada con cada uno de los procesos de cambio”.

Una de las variables importantes de la investigación realizada es la Gestión de RR. HH. que es el manejo de un recurso inagotable, capaz de añadir valor necesario y que generará todas las fuentes de ventajas, aportando el conocimiento, dinamismo, análisis y la capacidad de toma de decisiones que contribuyen con la organización desde cualquier nivel jerárquico.

Vargas y Aldana (2015) la calidad de los servicios se encuentra descritos como la descripción de componentes de calidad que se encuentren conformados dentro de una organización.

La empresa de GesNext es una multinacional perteneciente al Grupo IBM, especialista en prestar servicios de recursos humanos, servicios contables y optimización de procesos back office, se encuentra localizado en más de 40 países, brindando servicios a diversas industrias.

En general, las empresas privadas se ha desarrollado el tema de calidad de los servicios orientado siempre a satisfacer a los clientes, haciendo crecer a las empresas, debido a las buenas recomendaciones de los primeros consumidores. Preciso que, uno de los problemas primordiales observados de la variable de gestión de recursos humanos, y

la calidad de servicio, se fundamenta en la distribución insuficiente del personal en la empresa GesNext, unido a la carga procesal actual de cada área, trabajadores desmotivados, trabajadores que realizan horas extras, falta de capacitaciones y la lucha por una mejor remuneración, son factores que afectan producto de una mala gestión de recursos humanos.

Para alcanzar una ventaja competitiva la empresa debe desarrollar la relación recursos humanos y calidad, potenciando la importancia del factor humano en la calidad y la excelencia de la empresa. Un ambiente laboral que fomente la participación de todo el personal en la búsqueda de la excelencia.

Dentro de las diversas problemáticas en la empresa se pudo visualizar.

- a) Deficiente atención que reciben los trabajadores, al tener que atender informes a última hora solicitadas por su jefe superior, sin tener la debida planificación, creando con ello insatisfacción en el trabajador.
- b) No aceptan el aumento sueldo, pero en cambio sí recargan con mayores tareas al trabajador, por lo cual existen trabajadores sin motivación.
- c) No contar con buena política de marketing en el área comercial para adquirir nuevos clientes. Ya por ejemplo al brindar los servicios de recursos humanos se cuenta con un solo cliente, perdiendo la capacidad de negociación, producto de ello todos esos desbalances recaen en el trabajador. Por ende, el área de recursos humanos de la empresa Gesnext está sujeto a sus exigencias con cada casuística que se presenta día a día y se tiene que dar o buscar soluciones inmediatas, afectando al trabajador teniendo hacer extras no planificadas.
- d) Gerencia comercial no se ha preocupado por vender el servicio de administración de personal a otras empresas externas, también porque la

gerencia de recursos humanos no ha hecho llegar la alarma a la gerencia general sobre la problemática que se podría venir a causa de depender de un solo cliente, recargando con las diversas dificultades al trabajador o cliente interno recibiendo una baja calidad de servicio.

- e) En la empresa se muestra con un mal clima laboral, ya que los clientes externos son demasiado exigentes, piden requerimientos de un día para otro, producto de ello se produce renuncias, afectando con ello la calidad de servicio.
- f) El Personal laboral hasta muy tarde debido a la carga laboral, todo ello por culminar con los requerimientos de los clientes externos, esto hace que se den casos de stress en los trabajadores y que no tengan tiempo para atender asuntos familiares, estudios, fuera de su horario de trabajo, mostrando con ello una gestión de recursos humanos.
- g) La empresa no toma conciencia de valorar a sus trabajadores, que viene a ser el recurso más importante de la empresa, ya que en varias oportunidades han exigido incremento de sueldo, al no ser considerados sus peticiones optan por renunciar constantemente.
- h) La empresa y su área comercial no le da la debida importancia a conseguir más clientes que ayuden a incrementar la rentabilidad en la empresa, afectando con ello a los trabajadores, considerados en la actualidad por diversos autores como clientes internos.

La posible solución para esta problemática es que se necesita plantear diversas estrategias, objetivos, para encontrar clientes externos a las cuales se les pueda vender el servicio financieros y de administración, servicio de administración de personal y servicios de automatización de procesos de back office, actualmente dentro de la

dirección de gestión y desarrollo humano hay diversas jefaturas que si han logrado conseguir clientes externos, como la jefatura de selección, capacitación y nómina, esto con el fin de no depender de un solo cliente. Ello es un buen referente bueno de imitar para lograr rentabilidad en la empresa, por ende, mejorar la gestión de recursos humanos, y a la vez incentivar calidad de servicio en los trabajadores de la empresa.

Además, las diferentes gerencias deberían nombrar 2 personas que sean ejecutivos de ventas del servicio, ya que serían personas capacitadas porque conocen del servicio que se brinda, saben todo el core, los procesos y se puede armar una cartera de cliente, hacer visitas a futuros clientes con un brochure con los servicios que se brindan, no esperar que el área comercial busque los clientes, si no que el mismo personal de atención al empleado salga a buscar nuevos clientes para la jefatura. Ya que el área comercial no es eficiente en su labor designada.

También la empresa debería fidelizar a sus clientes, esto con el fin de que no busque otro proveedor, la fidelización se puede dar a través de encuestas para saber cómo se siente el cliente con el servicio y a través de ese feedback establecer métodos para fidelizarlos y no se vayan, así mismo también insistir en seguir buscando otros clientes potenciales a la cual brindar sus servicios, la finalidad de esta investigación es continuar con el servicio de nuestros clientes y para que esto suceda es necesario que exista una buena gestión de recursos humanos, ya que si los trabajadores o clientes internos se muestran contentos, será más fácil que los clientes externos estén bien atendidos en consecuencia satisfechos.

### **1.3 Formulación del problema.**

- *Problema general.*

¿En qué medida la Gestión de recursos humanos incide en la Calidad de servicio

que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

- ***Problemas Específicos.***

- 1) ¿En qué medida la Organización de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?
- 2) ¿En qué medida los procesos control de recursos humanos inciden en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?
- 3) ¿En qué medida la retribución incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

## **1.4 Antecedentes**

### **1.4.1 Antecedentes internacionales.**

**Universidad:** *Universidad de Valencia*

**Autor:** LaTorre (2012)

**Título:** *“La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral”*

**Grado:** Doctorado

**Resumen:** La investigación citada, realizó un análisis de la relación posible de las acciones ejecutadas por RR.HH. y la performance de los trabajadores en función al modelo planteado por Ostroff y Bowen (2000), a través del cual mide las expectativas del entorno laboral, así como la satisfacción laboral. Así es cómo analiza tanto las percepciones individuales como las colectivas al interior de la organización. La

muestra tomada el caso estuvo conformado por trabajadores de siete países, integrados por colaboradores del área de RR.HH. y los colaboradores de otras divisiones.

Las actividades ejecutadas por RRHH, están dirigidas a comprometer a los colaboradores con los objetivos instituidos de la compañía, así como de realizar una aproximación “soft” a los colaboradores para escuchar y atender sus percepciones.

Todas las acciones mencionadas, las actividades de integración y compromiso, deben ser atendidos a través de una mirada universal, que apunten al logro de resultados efectivos para la organización, de igual manera estas prácticas deben ser explícitas y estar arraigados a los empleados quienes generan la productividad.

**Universidad:** “*Universidad del País Vasco*”

**Autor:** Vega (2015)

**Título:** “*Gestión de retribuciones: Una perspectiva estratégica*”

**Grado:** Maestría

**Resumen:** El autor en su investigación analiza el prototipo de la retribución en su perspectiva estratégica en beneficio a la compañía. Tras analizar al detalle de la diversa bibliografía referente al tema en cuestión, se desprende acerca de gestionar las retribuciones, que es estimada como un parte esencial en el flujo de formulación estratégica.

Así que, no se logra contradecir que la gestión de retribuciones es una muy eficaz manera de obtener mejores resultados por fracción del personal que compone a la empresa, dirigiendo así a sus empleados a un comportamiento deseado que vaya acorde con aquellos objetivos planteados.

Por consiguiente, el área encargada de la “gestión de recursos humanos” debe adecuar un plan para administrar eficientemente las retribuciones que se les asignen a sus colaboradores, considerando que estos fijaran una mejora la performance de las

ocupaciones, los mantendrá motivados y aumentará el índice de los paralelismos de “satisfacción laboral”, logrando como resultado que la empresa aumente su nivel de eficiencia.

**Universidad:** “*Universidad Católica de Salta*”

**Autor:** Gómez (2010)

**Título:** “*Calidad Total y Recursos Humanos Un estudio sobre la gestión de la calidad total y los recursos humanos en la industria hotelera de la provincia de Salta*”

**Grado:** Maestría

**Resumen:**

En el estudio citado, se evalúa y compara, siguiendo las dimensiones para el análisis de “Gestión de la Calidad Total”, para establecimientos con certificación, como aquellos que no. Además, se estudiaron las variables y su repercusión referidas a los rasgos de la certificación con sus principales dimensiones establecidas con correspondencia a la “gestión de la calidad total”.

Por consiguiente, el estudio planteó como objetivo general conocer como influyó el modelo innovador a manera de instrumento de gestión, denominado “Calidad Total” para la industria hotelera en Salta. En consecuencia, se corroboró si la industria hotelera habría subsanado sus mecanismos de administración de los servicios y la calidad con la que es ofrecido a sus clientes. La empresa considera relevante que la implementación de las técnicas para mejorar la gestión y brindar un servicio de calidad, no basta solo con la voluntad, sino que además deben regirse a las normas que se encuentran en vigentes según los ítems de calidad que se evalúen.

#### 1.4.2 Antecedentes nacionales.

**Universidad:** *Universidad Cesar Vallejo*

**Autor:** Angeles (2017)

**Título:** *“Gestión del talento humano y cultura organizacional en el área de recursos humanos de la UGEL 06 – Ate Vitarte, 2016”*

**Grado:** Maestría.

**Resumen:**

En la investigación, el autor se planteó como objetivo hallar la correspondencia existente en la “gestión del talento humano”, además de la “cultura organizacional” en el departamento de RR.HH. de la UGEL06 – de Ate Vitarte, durante el año 2016, bajo una metodología de orientación cuantitativo, a través de la hipótesis deductiva, con un nivel de interpretación descriptiva correlacional. La muestra se extrajo de 40 servidores, a quienes se le aplicó un cuestionario gracias a la escala Likert, de esa manera se evaluaron las variables afines con la administración de la fuerza laboral y la cultura organizacional.

Los resultados logrados, determinaron que existe una relación característica, eficaz y efectiva entre la gestión de RR.HH. y “la cultura de la organización” que se percibe dentro del área de RR.HH. de la institución estudiada.

**Universidad:** *Universidad Cesar Vallejo*

**Autor:** Arbulu (2016)

**Título:** *“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”*

**Grado:** Maestría

**Resumen:**

El objetivo general que se planteó el investigador fue hallar la relación posible de las variables “gestión de recursos humanos” y “calidad de servicio” en el juzgado en cuestión. Se estableció la metodología correlacional, afirmando como hipótesis que efectivamente hay una relación significativa. Para ellos se utilizó una población de 166 usuarios, de los cuales se tomó como muestra, sin hacer uso de un método probabilístico, a 100 usuarios. Los resultados lograron, ayudaron a corroborar la hipótesis planteada y determinar que tanto la aplicación del método como de los instrumentos utilizados, fueron precisos para hallar que la relación entre “gestión de talento humano” y “calidad de servicio” es positiva en un nivel “moderado alto”.

**Universidad:** *Universidad Cesar Vallejo*

**Autor:** Chávez (2015)

**Título:** *“Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en los administrativos de las instituciones educativas de la Red 08 – UGEL 02 – 2015”*

**Grado:** Maestría

**Resumen:**

La línea de investigación de la tesis citada, buscó encontrar la posible relación entre “el desempeño laboral” y la gestión ejecutada por el área de RR.HH. de los centros educativos anexados a la UGEL 02, en el 2015. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, si hacer uso de la experimentación, además de transversal por el periodo estudiado. La población la conformaron 80 personas del área administrativa.

La conclusión determinó que el “desempeño” del personal pertenecientes a la UGEL estudiada es positivo atribuida a la “gestión de recursos humanos”, con lo cual se

probó la “hipótesis” planteada en un inicio, agregando que esta es de una dimensión moderada con tendencia elevada a lo positivo.

## **1.5 Justificación e Importancia de la Investigación**

### **1.5.1 Justificación.**

La justificación teórica, es que la presente investigación generará discusión y comparación sobre la importancia de las teorías de gestión de recursos humanos y calidad de servicio, implementándose como un gran aporte académico y de gestión que puede implementarse en la empresa; por cuanto permitirá encontrar el nivel de relación asociada a la gestión de RR.H., y la calidad que la empresa GesNext ofrece, ubicada en San Isidro, durante el periodo 2017.

La justificación práctica, pues los resultados del estudio correlacional, permitirán solventar el problema que existe en esta gestión de RR.HH. y la calidad prestada, siendo estos primordiales para el perfeccionamiento de la empresa.

La relevancia social, comprende la expresión de la tesis para ser implementada en la empresa en mención, cuyo estudio y conclusiones servirán para obtener mayor satisfacción de sus clientes, entiéndase clientes tanto a los clientes externos e internos, representando a los clientes internos a los trabajadores, todo ello con el fin de brindar calidad de servicio en la gestión de recursos humanos.

Asimismo, según Gómez (2010, p.230). Explica sobre recursos humanos y gestión de calidad, el planteamiento de la Calidad Total no es nuevo; ya en la década de los años 1960, Likert (1961, 1967) apuntaba la vital importancia que tienen los recursos humanos para la eficiencia de la empresa.

Así también según Publicaciones Vértice (2008, p.1) podemos definir Calidad como: “El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que

guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades o latentes necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandas por el público”.

En la misma línea poniendo énfasis Bernal (2014, p.5) explica sobre el cliente interno citando a Karl Albrecht en su libro "Cliente Interno" dice: "Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen dentro". Ello conlleva a que se desarrollen estrategias de cultura y calidad de servicio dentro de las empresas desde adentro hacia afuera, de esa manera los clientes calificarán positivamente la calidad de sus servicios.

Ante ello el proyecto se reviste de relevancia metodológica, para el distrito de San Isidro en la empresa GesNext, empresa dedicada a brindar servicios empresariales: Servicios financieros y de administración, recursos humanos y automatización de procesos de back office.

Al ser una empresa que brinda los servicios de recursos humanos, debe justificar brindar a sus trabajadores una eficiente gestión de recursos humanos.

### **1.5.2 Importancia.**

La investigación será de suma relevancia porque nos especifica de qué manera en la actualidad se le debe dar prioridad a la óptima gestión de recursos humanos, la cual permitirá mantener a la empresa en forma productiva, eficiente y eficaz, haciendo uso en forma diligente del su recurso humano.

Asimismo, el trabajo nos brindara información de calidad de los servicios, definiendo y explicando que “calidad de servicio” se refiere a satisfacción permanente de las exigencias del cliente externo e interno.

La principal trascendencia en la investigación será porque el trabajo está orientado en adquirir calidad en la prestación de servicios, siendo requisito necesario

que los colaboradores de la empresa o clientes internos se sientan motivados en brindar sus servicios eficientemente al ser considerados principal activo dentro de la organización. De acuerdo a lo mencionado, decimos que la gestión de recursos humanos es de gran repercusión; pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en los servicios prestados por la empresa GesNext no se puede ignorar a los trabajadores.

Siendo esta propuesta de gran envergadura para concientizar a las empresas para que valoren a sus trabajadores por ende desarrollen y den prioridad al área de recursos humanos teniendo una óptima gestión de recursos humanos, ya que ello permitirá a corto, mediano y largo plazo posicionarse como empresa que lograra una cultura de éxito y desarrollo organizacional.

Por ello, el presente trabajo lograra medir las deficiencias que se muestran en la gestión de recursos humanos, para detectar si los clientes internos o trabajadores se encuentran satisfechos o insatisfechos.

Así como también presentar a la misma área de recursos humanos una herramienta para que puedan medir si sus clientes internos o trabajadores reciben calidad de servicio, a fin que la empresa pueda darse cuenta que sus trabajadores son un bien máspreciado y deben ser tratados de buena manera si es que desean que la empresa obtenga mayor rendimiento empresarial.

Por último, es importante precisar que, si el cliente interno está contento, será más fácil que el cliente externo este bien atendido y, en consecuencia, más satisfecho.

## 1.6 Limitaciones de la Investigación

La principal fue de no contar con el apoyo al 100% de los compañeros de trabajo por no disponer de tiempo, teniendo que planificar con tiempo para la aplicación de la encuesta.

- **En la información.**

- 1) La falta de actualización de los registros en recursos humanos y otra documentación del área de recursos humanos, analizadas en el momento del estudio.
- 2) El gerente y supervisores de la empresa tienen recelo de la información de área de recursos humanos.

- **Disposición de los colaboradores.**

Las respuestas que se obtendrán de la entrevista o encuesta dependerán del grado de conocimiento que tengan acerca del Gestión de recurso humanos y calidad de servicios, o temas afines, por tratarse de un tema técnico. Hay buena disposición al 77% de apoyo de los colaboradores en la empresa mencionada.

- **Tiempo.**

Por parte de las personas involucradas en el tema, en brindar información o disposición de tiempo por parte de ellos por sus ocupaciones laborales, ya que solo cuentan tiempo libre en la hora de refrigerio.

- **Economía.**

Referente a economía hubo limitación al inicio, pero ya fue superada por el apoyo de colegas, amistades, familiares, la empresa, en el estudio etc.

## 1.7 Objetivos

- **Objetivo general.**

Determinar en qué medida la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

- **Objetivos específicos.**

- 1) Determinar en qué medida la organización de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.
- 2) Establecer en qué medida los procesos control de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.
- 3) Verificar en qué medida la retribución incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

## 1.8 Hipótesis

### 1.8.1 Hipótesis principal.

La Gestión de recursos humanos influye significativamente en la Calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.

### **1.8.2 Hipótesis secundarias.**

- 1) La organización de recursos humanos influye significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.
- 2) Los procesos control de recursos humanos influye significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.
- 3) La retribución influye significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

## II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

- **Cadena de valor:** se refiere al uso efectivo, formal y reflexivo del tratamiento de la pesquisa de costos, orientados a desarrollar estrategias para lograr la competitividad sostenible para la corporación.
- **Calidad de Trabajo:** Es la facultad de realizar con fidelidad y seguridad las diligencias de las labores asignadas a los colaboradores.
- **Calidad total:** Unas veces, se piensa como una actitud orientada a promover una energía al interior de una “empresa” búsqueda de mejores respuestas y soluciones a las pretensiones de los clientes. La “calidad total” es una “filosofía directiva que implica la participación general del personal de la empresa, cualquiera que sea su nivel, y que pone el énfasis en la satisfacción del cliente y la mejora continua”
- **Calidad:** La capacidad de encontrar constantemente la perfección ajustadas a las exigencias de los “consumidores”. Para ello, es imprescindible la responsabilidad, la acción, y la voluntad del servicio.
- **Capacitación:** Es el provecho de instrucciones dirigidas a contribuir en el ejercicio de las ocupaciones prácticas o teóricas de un individuo dentro de las funciones correspondientes.
- **Cliente interno:** Como “cliente” se considera también al personal. Un cliente es aquel al que damos nuestro producto a cambio de su dinero, y un empleado es aquel que ofrece su trabajo a cambio del dinero de la empresa. No es lo mismo, desde luego, pero muchas empresas dan cuenta de que sus trabajadores son un bien máspreciado y deben ser atendidos a la manera de los clientes para obtener el mayor rendimiento. Si

el cliente interno está contento, será más fácil que el cliente externo este bien atendido y, en consecuencia, más satisfecho.

- **Competitividad:** Es la destreza de una organización para lograr una rentabilidad dentro de la industria con relación a su competencia. Esta se ve determinada por la equidad entre el valor del producto o servicio, y la cantidad ofrecida, así como la facilidad de obtener los insumos o materia prima necesaria.
- **Control de calidad:** Consiste en elaborar un “producto o servicio” excelente, ser lo más económico y funcional posible para el consumidor que lo recibe.
- **Control:** Es la fiscalización de las labores de los empleados para asegurar el correcto desempeño dentro de las áreas correspondientes. Estos por lo general se miden en función al cumplimiento de sus objetivos.
- **Empresa:** Es una entidad económica y social, que está conformada por una fuerza laboral especializada, además de una infraestructura que facilite el rubro y la capacidad técnica para realizar sus funciones, con el objetivo de alcanzar utilidades que la reditúen y la posicionen dentro de un mercado.
- **Evaluación:** Es un mecanismo de medición de los méritos, valores o características a través de criterios específicos que conforman una norma.
- **Externos:** Son aquellos agentes que no pertenecen a la institución y que solicitan una transacción o intercambio comercial con la compañía.
- **Fortalezas:** Son factores positivos que sustentan y resaltan el desempeño de una empresa con relación a su competencia.
- **Interno:** Son agentes que están dentro de la compañía y quienes solicitan un “bien o servicio” que facilite las funciones al interior de jurisdicción.

- **Mejora continua:** Es la actitud positiva de estar predeterminado a mejorar u optimizar el desempeño individual o grupal para así realzar la calidad de los “bienes” o “servicios” de una compañía.
- **Normas:** Son los lineamientos que tiene la organización y que constituyen el marco para la gestión de esta.
- **Planeación estratégica:** Es la delimitación de la agenda y operaciones de una empresa con el designio de dirigir sus esfuerzos al cumplimiento de una meta determinada. En una planeación estratégica, hay un proceso que se rige por etapas, incluidos los planteamientos de visión o misión organizacional, el análisis del estado de la empresa y sus proyecciones.
- **Proceso:** Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
- **Productividad:** Es un indicador que mide la eficiencia de la gestión los recursos de una empresa en función de los resultados obtenidos.
- **Talento humano:** sin duda alguna lo más importante en todas las organizaciones. Es conceptualizado como la capacidad intelectual de los hombres involucrados en una organización, de manera natural o adquirida.

### 2.1.1 “Recursos Humanos y Gestión de la Calidad”.

Según Gómez (2010, p. 230) explica sobre RR.HH. y la gestión de calidad, el estudio de del criterio de Calidad Total en la actualidad no es innovador; en los años 60, Likert (1961, 1967) asentaba que era de suma importancia las funciones del área de RR.HH. para el perfeccionamiento del cometido de la compañía y su eficiencia.

El autor considera que para casos en que se presenten inconvenientes recomienda que del activo del cual debería deshacerse la empresa en último caso

debería ser del personal es por ello que Likert consideraba de gran significancia la gestión de RR.HH. para el impulso de una compañía.

Así, el significado de empresa y la propuesta de administrarla desde la mirada estratégica de los RR.HH. funcionan como eje para apuntar hacia la competitividad para la búsqueda de fuentes que le otorguen ventajas a la empresa. Dicho enfoque surge de definir a una organización que engloba al conjunto de talento humano calificado, recursos y habilidades específicas, que se vinculen con la misión y compromiso de la organización, en pro de una mejora continua.

Explica que los recursos mencionados son lo primordial y por ende deben dirigir la elección de las tácticas a utilizar. Es más, en una empresa de servicios, explica que lo primordial son los recursos productivos representados en las personas que laboran en ella. Es así que la capacidad de competencia está relacionada directamente con el talento en los recursos humanos.

Koontz&Fulmer (1983:312-313) también se mostraron de acuerdo con lo anterior al afirmar que:

“Renis Likert ha provocado reflexiones profundas al señalar que los activos humanos son aún más valiosos que los activos físicos y que, incluso, debieran aparecer como activos en el balance general de la organización. Piense en el tiempo, esfuerzos y dinero invertidos en contratar y entrenar a cada empleado. Añádale lo que costaría encontrar, contratar y entrenar a otra persona para hacer el mismo trabajo. Entonces podrá usted comenzar a ver la importancia de la contabilidad de los recursos humanos. Likert llega a decir que durante las recesiones sería más prudente para las empresas reducir existencias en forma drástica e incluso vender maquinaria que deshacerse de su activo más importante: la gente.

Muchos hombres de negocios calificarían como extrema la posición de Likert, pero, sin embargo, él señala en forma dramática la importancia de tener un buen personal”.

El autor hace énfasis al indicar que los activos más apreciados son los activos humanos que los activos físicos, por el tiempo y dinero que se ha empleado para capacitar a ese personal. Es por ello que el autor recomienda que ante recesiones la forma correcta de proceder sería primero poner en venta existencias seguidamente maquinaria antes que anular al activo más importantes que viene a ser su personal de trabajo.

Más adelante bajo una perspectiva más actual, teóricos como Hamel y Prahalad (1995) abordan una conclusión similar: Explica que separar los recursos humanos sería una equivocación que como consecuencia traería el ponerles restricciones a las oportunidades competitivas en el trayecto, por ello el recurso más apreciado son los recursos humanos, donde a través de ellos se podrá acrecentar la competitividad en la institución. De modo que, la trascendencia de los RR.HH., radicaría en las habilidades y las capacidades que aportar a redituar mejores ingresos a la empresa con correlación a las inversiones realizadas, ya que estos beneficios también harían su alcance a todo el personal.

- ***Gestión de Recursos Humanos.***

Según De la Cruz (2014, p.18) define Gestión Recursos Humanos explicando que el ámbito de actuación de recursos humanos es muy amplio y transversal. Por esta razón al hablar de recursos humanos se refiere a gestión, para fortalecer la idea de correspondencia e unificación entre las distintas funciones que comprende. Todo ello se simplifica en la relación que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la

empresa con el personal de trabajo. Se debe indicar que desde recursos humanos se programa y se proyecta las pautas que van de mano con las decisiones de los directivos.

De modo que, en las posibilidades de la dirección general y el departamento de RR.HH., laboren en base a sus principios y en conjunto, las actividades en camino serán más congruentes con los objetivos organizacionales y facilitará su proceso.

El autor recomienda que la dirección de RR.H.H debe de realizarse con iniciativa y prevención, adelantándose ante posibles inconvenientes que podrían derivarse en el futuro, en pocas palabras trabajar proactivamente con planes estratégicos. Por consiguiente, los objetivos de RR.HH. dependen de los objetivos de la compañía, y para emprenderlos, la empresa debe tener dar cuenta de las condiciones de sus colaboradores.

*Figura 1.* Interdependencia entre los objetivos de recursos humanos y los empresariales.



Fuente: Elaboración propia.

Es importante, también, que el departamento de RR.HH. tenga a bien de suministrar a la empresa el talento humano calificado que permita alcanzar la productividad y lograr los objetivos planteados como organización. En consecuencia,

para el acatamiento estratégico de los “objetivos” de RR.HH., debe orientar sus objetivos y esfuerzos a una meta a largo plazo que se encuentre en diálogo con los demás procesos productivos de la “empresa”. Además, el área de Recursos Humanos se encarga de las directrices relacionadas, no solo a la selección del “talento humano”, sino también de la formación y de la evaluación de su desempeño a lo extendido de su proceso dentro de la compañía.

Según Maristany (2000, p.1) explica que recurso humano es la especialidad que analiza las relaciones de los individuos en institución, el vínculo entre personas e instituciones, analizar el antes y después de las alteraciones en ese ámbito (causa – efecto) y la correlación con la comunidad.

Por último, Werther&Davis (2000, p.537) define Recurso Humanos como el aparejo de personas que deben mostrar disposición, capacidad y deseos para la labor con el objetivo de cooperar en obtener los “objetivos institucionales”.

- ***Organización de recursos humanos.***

Chiavenato (2011, p.166) expone más acerca del proceso en el que se constituye el departamento de RR.HH. al que le suma el diseño del cargo de trabajo, y la incorporación del personal recién integrado, así como la constante evaluación de su desempeño. Las fases para abastecerse de personal muestran como adquirir en el mercado las personas idóneas, así ubicarlas estratégicamente en la compañía, con el propósito de garantizar su continuidad o desempeño. El paso próximo es organizar sus labores internas de la compañía, en consecuencia, luego de ser clasificadas lo siguiente sería incorporarlas en sus puestos de labores para luego ser evaluados. Asimismo, el siguiente nivel tras la integración de talento nuevo y competitivo a una empresa, el área de recursos humanos continúa sus funciones con la organización de estas personas.

A continuación, se analizarán los procesos antes mencionados, que comprenden el diseño y las particularidades de los cargos laborales y la evaluación permanente de su desempeño.

○ *Diseño de Puesto.*

Según Chiavenato (2011, p.172) describe el diseño de puesto en cuatro características básicas:

- a) Las funciones y deberes que el colaborador va a realizar.
- b) Procedimientos o métodos para llevar acabo dichas funciones y responsabilidades.
- c) Indicación de la jefatura a la que reportará sus labores.
- d) Indicación de los subordinados a los que supervisará o dirigirá.

Por consiguiente, el diseño del puesto es total de obligaciones, procedimientos y relaciones jerárquicas correspondientes al puesto específico, con el propósito de efectuar las necesidades técnicas, sociales, organizacionales e individuales del ocupante del puesto. Es por ello que, diseñar los puestos laborales es una manera de organizar por área, departamentos o unidades a la empresa para una eficaz administración.

○ *“Descripción y análisis de puestos”.*

Según Chiavenato (2011, p.193) precisa que estos aspectos incumben al área y a una obligación del equipo. El deber de abastecer de toda la información necesaria del puesto corresponde al área de RR.HH., mientras que el deber de organizar esta información y dirigirla al área de recursos humanos es obligación del equipo o staff, liderado por el encargado o analista de los puestos dentro de una organización. De esta forma, dicho

analista para puestos, conviene que se sea un trabajador dentro del staff, como también podría serlo el jefe de área del puesto que se desea cubrir, inclusive por el propio postulante al cargo. Para lo cual va a ser necesario estudiar cuán calificado se encuentra el postulante.

Los procedimientos más comunes para el estudio de los puestos y la descripción de los mismos, son:

- a) La observación *in situ*.
- b) Los cuestionarios o test.
- c) Las entrevistas específicas y directas.
- d) La alternativa de utilizar más de un método a la vez.

○ *Evaluación del desempeño.*

Según Chiavenato (2011) establece a la “evaluación del desempeño” como una estimación sistemática del desenvolvimiento de un trabajador dentro de su puesto o cargo en que se desarrolla, así como de las capacidades que proyecta. Las evaluaciones sirven como un medio para calificar positiva o negativamente, estimular o corregir, a las cualidades de la persona dentro de su cargo. De igual manera, estos procedimientos de evaluación pueden recibir diferentes nombres dentro de las empresas, tales como evaluación de rendimiento, evaluación de empleados, informes de eficiencia, informes de avance, evaluación de méritos, etc.

• ***Proceso de Control de recursos humanos.***

Según Chiavenato (2010, p. 622) define el “proceso de control” explicando que es cíclico y a la vez repetitivo, y vale para unir las

sistematizaciones a los esquemas o estándares ya constituidos. El “proceso de control” está conformado por cuatro etapas:

- a) Imponer los estándares esperados.
- b) Seguimiento del desempeño.
- c) Análisis de los desempeños con los estándares deseados.
- d) Acción reformativa, si es necesaria.

Estudiemos cada una de estas etapas del proceso de control:

- a) Establecimiento de estándares: Comprende el desempeño esperado según los criterios planteados por la empresa. Dichos criterios o postulados deben ser proporcionados para que, al establecer las funciones, se le notifiquen de cuáles son los resultados deseados dentro de las medidas que se consideren admisibles. Conforman también los objetivos a los que se deben apuntar y garantizar su alcance. Los indicadores de calidad pueden variar por su calidad, el tiempo, los costos o las cantidades.
- b) Seguimiento o monitoreo del desempeño: Es una parte del “proceso de evaluación de desempeño”, que comprende la observación para corroborar el ejercicio de las cosas al interior de la compañía, con la finalidad de adquirir data relevante de los procedimientos para su corrección o complementación.
- c) Comparación del desempeño con el estándar establecido: Alcanzados los resultados de desempeño laboral, se procede a compararlos con los parámetros o estándares propuestos por la empresa. Las variaciones o desvíos en los resultados pueden generar suspicacia sobre el cumplimiento de los estándares, para cual es necesario corroborar si

dichas variaciones podrían considerarse tolerables, de igual que los estándares lo permitan. Para la presentación del balance del “desempeño” en base a los estándares, se recomienda el uso de gráficas, escalas, estadísticas, etc, cualquier herramienta que facilite su comprensión y comparación, puesto que de esa forma se pueden hallar predicciones y ubicar las particularidades a afianzar o estimular para la prosperidad.

d) Acción correctiva: Las correcciones tiene como finalidad lograr que los objetivos se cumplan bajo las directrices planteadas. Es por ello que, estas acciones correctivas recaen sobre los casos no representativos, lo que significa corregir las desviaciones que no se encuentran dentro de lo normal.

o *Criterios de Control.*

Según Chiavenato (2010, p.624) los criterios para contralar los procesos, deben ser considerados de la siguiente manera: el control de actividades apropiadas, lo oportuno de la información, lo favorable del costo y beneficio, la precisión y la aceptación.

a) “El proceso debe controlar las actividades apropiadas”: Las actividades que se consideren que deben cumplir con ciertas normas o parámetros para su correcto desempeño deben ser controladas bajo esos criterios para estudiar si su comportamiento es el adecuado.

b) “El proceso debe ser oportuno”: Controlar los procesos deben efectuados en el momento preciso en que transcurren los hechos, para

identificar de manera oportuna los descarríos que se pudieran manifestar y aplicar las contingencias requeridas rápidamente.

- c) “El proceso de control debe mantener una relación favorable costo/beneficio”: El sistema que posibilita el control de procesos de una compañía no deben ser más costosos que la actividad controlada, por el contrario, debe optimizar y beneficiar en mayor medida para que su ejecución merezca la pena. Estos procesos también tienen un costo, los cuales pueden ser sistemas especializados de procesamiento, el personal que lo ejecuta y los plazos que se maneja para su realización, que varía desde el inicio de las acciones de control hasta la transmisión de la data compilada.
- d) “El control debe ser preciso”: Los procedimientos de control deben ser, pueden determinar medidas imprecisas, lo que puede entorpecer a las operaciones correctoras, de igual manera, el control que se realiza no puede recaer en interpretaciones erróneas de los resultados, ni tampoco favorecerlas. Lo que se persigue es lograr resultados objetivos y exactos.
- e) “El control debe ser aceptado”: Es menester en los procedimientos de control que las personas involucradas en la evaluación o corrección, acepten objetivamente que se les aplique dichos procedimientos, y que lo consideren importante y necesario para la mejora de sus desempeños. El no aceptar dichos procedimientos puede derivar en que la persona sobre la cual recae el control, considere que está siendo parte de una explotación, lo que conllevaría a una insatisfacción, cuando la

aceptación debe ser establecida para que estimule el proceder de los empleados y se sientan integrados al trabajo.

○ *Medios de Control.*

Según Chiavenato (2010, p.625) explica que las compañías utilizan “medios de control” para garantizar que los colaboradores y las diligencias internas trabajen con los estándares planteados y esperados. Dichos “medios de control” pueden ser:

- a) “Jerarquía de autoridad”: Dentro de una organización se establecen jerarquías que cumplen su función de autoridad dentro de sus jurisdicciones, dicha jerarquía también es un mecanismo de control, ya que se entiende que las jefaturas representan el cumplimiento de las direcciones u órdenes que el personal subordinado recibe.
- b) “Reglas y procedimientos”: Las organizaciones dentro de sus directrices, establecen las normas que deben efectuarse y que regulan el proceder de los trabajadores. A la vez, estas reglas son autorregulados por cada trabajador en la labor de sus oficios.
- c) “Establecimiento de objetivos”: Establecer objetivos sirve como un eje para apuntar la acción de los trabajadores a orientar sus esfuerzos hacia dichos objetivos siguiendo estándares de la empresa.
- d) “Sistemas de información verticales”: Se refiere a las formas en que es transmitida la información interna, tales como ascendente o descendente. La primera se ejecuta en favor a la jerarquía superior para las órdenes hacia los subordinados o indicaciones para realizar sus funciones. Las informaciones del tipo ascendente se dan desde el personal subordinado hacia las jerarquías superiores, las cuales pueden

ser informes de actividades realizadas, retroalimentaciones, noticias sobre eventualidades o incidencias.

- e) “Relaciones laterales”: Es un medio que controla indirectamente a los trabajadores entre ellos mismos, regulándose y sincronizándose para realizar las actividades que les corresponde. Además, de esa forma los trabajadores pueden subsanar discrepancias que pueden resultar del momento o también como una manera de integrarse entre sí.
- f) “Organizaciones matriciales”: Es una estructura jerárquica que abarca la dirección de dos gerentes, que pueden uno de área y otro de producto. Se estableció con la finalidad de dinamizar la manera tradicional de gestionar las áreas bajo una única jefatura, aunque esta innovadora forma de organizar la administración puede resultar conflictiva.

Esto demuestra que las organizaciones disponen de múltiples modalidades de controlar o dirigir el proceder o conducta del personal de sus empresas y adecuarlos a sus requerimientos y exigencias. De allí surge el problema que cuanto más mecanismo de control empleen las compañías, menor grado de libertad e independencia para desenvolverse tendrá el empleado. Ésta es la peculiaridad que prevalece en el área de RR.HH. en muchas compañías. Al ser los controles rígidos y a la vez severos, la reacción intrínseca de las personas, es posicionarse contra ellos y rechazarlos. Si la fuerza de los controles es mayor, sólo resta someterse a éstos como algo impuesto de arriba hacia abajo. Lo pertinente sería implementar medios de control que incentiven la libertad y la retroalimentación sana y constructiva que conduzcan a conseguir los “objetivos de la empresa”, los objetivos

introspectivos e individuales y sentir el deleite de las satisfacciones del personal.

○ *Evaluación de los procesos de monitoreo de personas.*

Según Chiavenato (2010, p.628) revela que la conducta de los trabajadores está condicionada a controles exteriores que fiscaliza, vigilan y regulan la disciplina. Dicho control de personal se concentra, por lo general, en el departamento de RR.HH.

Las características que fijan el proceder de los trabajadores pueden depender del autocontrol, el libre albedrío y su capacidad de amoldarse dentro su área, entendida como la cualidad de ser flexibles. El control se halla descentralizado por completo de los gerentes y se realiza mediante procesos democráticos, con amplia participación de los grupos involucrados.

Los principales “procesos de control” de los sujetos en las compañías están en consonancia a la personalidad y el “desempeño” de los sujetas en sus diligencias profesionales. Factores como el turno de trabajo, el número de horas y la valoración de las diligencias del personal, conforman la esencia del “proceso de control”. Por consiguiente, la regulación del comportamiento, las normas internas y el énfasis de los aspectos legales, también se constituyen dentro de este proceso.

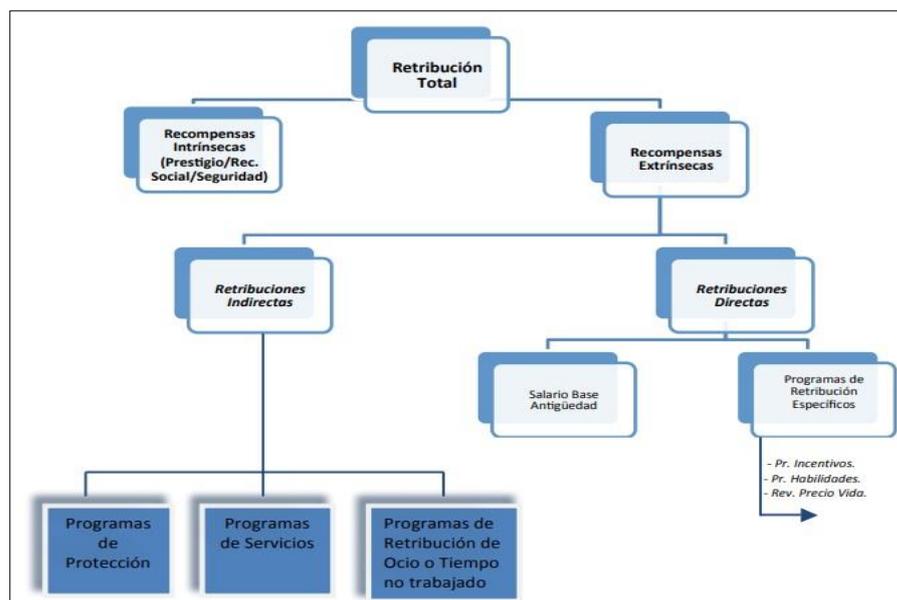
Casi siempre, la palabra control se colige a una cuestión negativa, y se interpreta con frecuencia en el sentido de prohibición, sujeción, delimitación, dirección, refuerzo, manipulación e inhibición. Esto se debe a ciertos valores culturales, como el individualismo y la democracia, que no son coherentes con los propósitos de control. El propósito de controlar es garantizar que los logros de la empresa se acomoden a las exigencias de los objetivos. El

atributo del “control” está en comprobar si la diligencia supervisada está consiguiendo, o no consiguiendo, los efectos deseados. En consecuencia, para ser coherentes con lo descrito acerca de los “procedimientos de control” del personal, para evaluar su desempeño, es necesario que se implementen bases de datos completos de los perfiles y sus funciones, además de complementarlo con un sistema que los fiscalice y regule sus actitudes y comportamientos.

- **Retribución.**

Según Vega (2015, p.11) define “Retribución” como una correlación de las recompensas intrínsecas que estarían condicionadas por agentes externos como el prestigio, el reconocimiento social y la seguridad o confianza que genera, además retribuciones extrínsecas que pueden abarcar mejoras salariales, programas de incentivos o de protección, como se grafica en el siguiente esquema (figura 2):

**Figura 2. “Componentes de la Retribución”.**



Fuente: Adaptado de Martocchio (1998), Dolan, Schuler&Valle (1999)

Uno de los teóricos que delimita retribución en apartados es Martocchio (1998), quién lo clasifica en dos apartados. Por un lado, comprende la retribución por Compensación intrínseca o, en otros términos, no monetaria, referida a la sensación satisfactoria de haber conseguido desempeñarse en el entorno que deseaba, o la satisfacción del puesto logrado. Además, dentro de esta categoría se incluye el prestigio, las tareas o responsabilidades ganadas y las recompensas sociales (Dolan, Schuler&Valle, 1999). De la misma manera, Martocchio (1998) agrega la Compensación extrínseca, que incluye las compensaciones económicas, éstas comprendidas por el salario o sueldo que recibe el trabajador, además de los incentivos por las prestaciones de sus servicios.

Por consiguiente, podemos definir a la retribución como una serie de recompensas que un colaborador recibe por sus servicios. Las demás definiciones que pueden sumarse a la anterior, definitivamente pueden contener elementos que se entienden como transaccionales por su naturaleza de intercambio entre tiempo y esfuerzo, en analogía entre el empleador y empleado.

○ *Retribución Directa.*

Según Vega (2015, p.12) la “Retribución directa” es aquella que por compensaciones monetarias se le atribuye al trabajador. Además, los componentes de la “Retribución directa” son el salario, el tiempo, incentivos por productividad, conciliaciones salariales en base al costo de vida.

- Salario base: “Se trata de la cantidad fija que recibe un empleado regularmente” (Gómez-Mejía, Balkin&Cardy, 2004).

- Antigüedad: “Abonos periódicos adicionales al empleado en función de su permanencia en el servicio” (Martocchio, 1998).
- Programas de incentivos: “Programas destinados a recompensar a aquellos empleados, cuyos niveles de rendimiento alcanzados en su trabajo sean considerados altos” (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2004).
- Programas de habilidades: “Retribuye conocimientos y habilidades adquiridos por el empleado” (Schuster y Zingheim, 1992).
- Programas de reconsideración del precio de la vida: “Supone el incremento periódico del salario base, en relación con la inflación para compensar la pérdida de poder adquisitivo del salario de los empleados” (Milkovich&Newman, 1998).

○ *Retribución indirecta.*

Según Vega (2015, p.14) la “Retribución indirecta” la componen programas como: protección, servicios y retribuciones (recreo o tiempo no laborado).

- Programas de protección: “Otorgan ciertos beneficios para el empleado y/o sus familiares, siendo los más comunes: salud, accidentes, desempleo, planes de pensiones y otras coberturas aseguradas” (Martocchio, 1998).
- Programas de servicios: “Tienen como finalidad principal la mejora de la calidad de vida del empleado y/o sus familiares: vehículo de empresa, gastos de alimentación, servicios de guardería o de cuidado

de personas mayores, servicios de asesoramiento jurídico, becas y ayudas de estudios” (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2004).

- Programa de retribuciones por tiempo no laborado: “Engloban todas aquellas retribuciones indirectas, como licencias por formación, descansos en el trabajo, enfermedad, vacaciones, festividades, que proporcionan al empleado tiempo libre o descanso retribuido” (Gómez-Mejía y Sánchez, 2006).

- ***Calidad de Servicio.***

Publicaciones Vértice (2008, p.1) define “Calidad” como: “El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades o latentes necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandas por el público”.

- *Servicio*

Se debe entender como aquellas prestaciones que el consumidor aguarda como efecto del importe, la imagen y el prestigio social.

Por ello, en la condición del servicio existen:

- Productos.
- Servicios.

- ***“Gestión de la Calidad Total”.***

En la “alta gerencia” de las compañías se debe considera primordial la calidad de los capitales ofrecidos, o servicios brindados. En un futuro los clientes exigirán mayores estándares de calidad y no aceptarán una calidad intermedia. A

las compañías no les queda mayor alternativa que sucumbir a la “Gestión Total de la Calidad” si pretenden pugnar mayor rentabilidad.

“La Gestión Total de la Calidad es un planteamiento organizativo que consiste en intentar mejorar constantemente la calidad en todos los procesos, productos y servicios de la organización”.

Según Kunas (2012, p.20) la “Calidad Total” de acuerdo con la “*American Society for Quality (ASQ)*”, lo define “un término subjetivo donde cada persona o sector tiene su propia definición”.

- ***Cliente Interno***

Según Bernal (2014, p.5) explica que los “Clientes internos” se entiende como los sujetos que, a través de un proceso, son contratados para desenvolverse en un cargo específico con funciones específicas.

Además, este autor explica citando a Karl Albrecht en su libro “*Cliente Interno*”:

“Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen dentro. Esto obliga a que las empresas desarrollen una cultura de servicio hacia lo interno de la empresa, si es que quieren ser reconocidas por sus clientes por la calidad de servicio que brindan”.

- ***Normas de Calidad.***

Según (International Organization for Standardization [ISO], 2013)“Es esencial para la organización que todas las personas sean competentes, estén capacitadas y comprometidas con la generación de valor. La organización así,

mejora su capacidad para generar valor a través de personas competentes, capacitadas y comprometidas”.

- *“Expresarse desde el punto de vista del cliente”.*

Vértice (2008, p.15) explica que expresarse “desde el punto de vista del cliente. Para convertirse en un verdadero indicador del rendimiento y no en una mera forma de funcionamiento, la norma debe ser definida en términos de resultados para el cliente”. Agrega, también que, “se deben especificar los trabajos que tienen que realizar cada empleado dentro de la organización con el objeto de satisfacer al cliente”.

- *Ser Ponderables.*

Según Vértice (2008, p.15) define que “Ser ponderables” a las cualidades humanas.

- *“Servir a toda la organización”.*

Según Vértice (2008, p.15) define “servir a toda la organización” como la extensión de las “normas de calidad del servicio”, las cuales deben poder ser manejadas por toda la compañía.

- ***Mejoramiento Continuo de Calidad.***

Según Acuña (2005, p.12) el “Mejoramiento Continuo de Calidad” es una exigencia ineludible del mercado, que debe ser efectuada con un mecanismo de búsqueda consecutiva.

Por ello, se debe solicitar a las altas direcciones y a los acreedores de servicios que no solo alcancen los estándares; sino que los mejoren, a fin de optimizar su rendimiento.

Entonces, la calidad se puede perfeccionar de numerosas formas:

- Definiendo los canales para comunicarse con los clientes.
- Identificando y solucionando problemas.
- Modificando o creando estándares.
- Fortaleciendo la revisión y mejorando cada proceso.
- Desarrollando métodos de formación y entrenamiento “in situ”.

Por ello, este enfoque obliga a la alineación de equipos, para solucionar problemas. Se alcanza a través de un método de “mejoramiento continuo”, las personas que componen un equipo trabajan en consonancia para detectar y zanjar los inconvenientes que complican la calidad. Por ello, el equipo toma decisiones que se usan como herramientas de diagnóstico y se analizan siguiendo un proceso sistemático.

○ *Procesos.*

Según Acuña (2005, p.13) los procesos en los equipos se registran y se evalúan dentro de un debido proceso, pues solo así mejorarán y se ejecutarán las actividades sustancialmente.

○ *Cultura organizacional.*

Según Acuña (2005, p.13) cultura organizacional la considera como “valores”, “creencias” y “hábitos comunes”, como:

- “Conciencia hacia las necesidades del cliente”. El personal se vuelve más sensible y le otorga más valor al comentario del cliente, pues, se entiende como una necesidad y que el cliente lo está exigiendo.
- “Relaciones entre clientes internos”. Los colaboradores están dispuestos a relacionarse con sus compañeros.

- *Moral y compromiso.*

Según Acuña (2005, p.14) la “Moral y compromiso” en las personas ayuda a que estas puedan ejercer un mejor trabajo, pues se sentirán en la obligación; ya que primará en ellos una gran capacidad moral, por lo que contribuirán éticamente en la empresa.

- *Eficacia.*

Según Paz (2005, p.25) explica que la eficacia se refiere a los dos niveles mencionados anteriormente.

- *Nivel de Negocio.*

Según Paz (2005, p.25) explica que el cliente necesita saber que “staff” le ayudará a solventar su problema, tomando la responsabilidad de llevarlo a buen fin y que no irá pasando de una persona a otra hasta el aburrimiento.

- *Nivel Personal.*

Según Paz (2005, p.25) explica que el nivel personal que se refiere a la reacción positiva, no ponerse a la defensiva.

- ***Calidad y Excelencia.***

Según Meloni y Corcuera (1999, p.33) explican la “Calidad y excelencia” se expresa en aquella persona altamente capacitada y, sobre todo, motivada en su empleo, es decir, competente en su trabajo.

Asimismo, Meloni y Corcuera (1999, p.43) indican que para alcanzar la excelencia se debe beneficiar a los trabajadores, es decir, promoviéndolos y motivándolos. Por tanto, se logrará en la empresa un alto nivel competitivo, eficiente y eficaz.

- *Calidad, excelencia y compromiso.*

Según Andrés (2010, p.23) la “calidad, excelencia y compromiso” deben desarrollarse de manera correcta para obtener calidad en las actividades y responsabilizarse de ella es sencillo, pues las personas desearán hacerlo de una forma natural y comprometida.

Calidad y excelencia son la culminación de un ciclo sin fin, ya que, para nuevas necesidades de calidad, ahorro, reducción de gastos y mejora de la atención al cliente, deberá comenzarse nuevamente el proceso, es decir, más formación técnica y humana, más participación y, por supuesto, mayores compromisos.

La calidad es un camino, no un fin o un objetivo que se alcanza en dos o tres años. Considerarla como un objetivo y ponerle fecha es un grave error; ya que es constante; es decir, un ciclo que se repite y repite, a fin de empezar otro.

- ***Aspectos Claves de la calidad de Servicio.***

Según Gómez (2010, p.64) el enfoque de “los aspectos claves de la calidad de servicio” está compuesto por tres indicadores.

○ *Calidad a controlar.*

Según Gómez (2010, p.64) este indicador debe separar a las expectativas del servicio recibido.

○ *“Modelo de calidad de servicio”.*

Según Gómez (2010, p.64) el “Modelo de calidad de servicio” explica los puntos de deterioro (“gaps”) y los orígenes que la inducen.

○ *“Factores determinantes de la calidad”.*

Según Gómez (2010, p.64) los “Factores determinantes de la calidad” hace acotación a la calidad que posee un bien o servicio para compensar las pretensiones de las clientelas. Asimismo, la estimación de la calidad se debe entender como subjetivo; al considerarse la comparación entre la “percepción” y las “expectativas del comprador”.

## **2.2 Aspecto de Responsabilidad Social y Medio Ambiente**

En la empresa GesNext se ofrecen servicios en diferentes campos, asumiendo el compromiso de:

- Satisfacer necesidades de nuestros clientes por medio de servicios confiables, eficientes y oportunos.

- Minimizar los impactos ambientales gestionando los residuos de manera adecuada y optimizando la eficiencia energética en nuestras actividades.
  - Salvaguardar la salud del personal.
  - Promover entre los colaboradores activa participación y consulta; ya que esto propiciará su bienestar y desarrollo profesional.
  - Establecer objetivos de calidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo los requisitos legales establecidos por el Estado.
  - Responsabilidad en la “toma de decisiones” y actividades; ya que estas repercutirán en la sociedad.
  - Considerar las opiniones de nuestros colaboradores y proveedores.
  - Mejorar continuamente nuestra gestión, desempeño y eficacia de los procesos.
- Así, trabajaremos en coherencia con el medio ambiente.

### III MÉTODO

#### 3.1 Tipo de Investigación

La investigación posee un enfoque cuantitativo porque plantea un problema delimitado y concreto, sus preguntas de investigación versas sobre cuestiones específicas.

#### 3.2 Población y Muestra

##### 3.2.1 Población.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 429 Trabajadores de la empresa GesNext Perú S.A.C.

##### 3.2.2 Muestra.

La muestra está conformada por 429 personas relacionadas al Gestión de recursos humanos y calidad de servicio.

En la determinación de la muestra optima, se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuando la población es conocida.

Dónde:

$$n = \frac{z^2 Npq}{E^2(N-1) + z^2 pq}$$

Sustituyendo:

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

E = Margen de error muestral 5 % (0.05).

P = Proporción de gerentes que manifestaron existe responsabilidad social (se

asume  $P=0.5$ ).

$Q$  = Proporción de gerentes que manifestaron no existe responsabilidad social (se asume  $Q=0.5$ ).

$N$  = Población.

Entonces, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5% (0.05)

tenemos:

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.96^2 * 429}{(0.05)^2 (429 - 1) + (0.50 * 0.50) * 1.96^2}$$

$$n = 203$$

### 3.3 Operacionalización de Variables

#### Matriz de Operacionalización de Recursos Humanos

| Variable X                   | Dimensiones                                 | Indicadores  | Items  | Escala  |
|------------------------------|---|--|--|---------|
| Gestión de recursos humanos. | X.1 = Organización de recursos humanos.     |  | 1. ¿Considera Ud. que la Gestión de recursos humanos, tienen incidencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?      | Ordinal |
|                              |   | Diseño de puesto .                                   | 2. ¿Cree Ud. que el Diseño de puesto es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                                   |         |
|                              |   | Descripción y análisis de puesto.                    | 3. ¿La Descripción y análisis de puesto tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                     |         |
|                              |   | Evaluación del desempeño.                            | 4. ¿Considera Ud. Que la evaluación del desempeño incide favorablemente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?              |         |
|                              | X.2 = Procesos Control de recursos humanos. |  | 5. ¿Cree Ud. que los procesos control de recursos humanos inciden en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017? |         |
|                              |   | Criterios de Control.                                | 6. ¿Cree Ud. qué Criterios de Control son importantes en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                                |         |
|                              |   | Medios de Control.                                   | 7. ¿Cree Ud. que Medios de Control son importantes en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                                   |         |
|                              |   | Evaluación de los procesos de monitoreo de personas. | 8. ¿La Evaluación de los procesos de monitoreo de personas tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?  |         |
|                              | X.3 = Retribución.                          |  | 9. ¿Considera Ud. que la retribución, tienen incidencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                      |         |
|                              |   | Retribución directa.                                 | 10. ¿Considera Ud. Que la retribución directa, repercute en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                             |         |
|                              |   | Retribución Indirecta.                               | 11. ¿Cree Ud. Que la retribución Indirecta es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                             |         |

## Matriz de Operacionalización de Calidad de Servicio.

| Variable Y          | Dimensiones                                      | Indicadores  | Items   | Escala  |   |  |
|---------------------|--|--|---|---------|---|--|
| Calidad de servicio | Y.1 = Normas de Calidad.                         | Expresarse desde el punto de vista del cliente .<br>Ser Ponderables.<br>Servir a toda la organización. | 12. ¿Cree Ud. que las Normas de Calidad inciden en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                              | Ordinal |   |  |
|                     |  |  | 13. ¿Cree Ud. Que Expresarse desde el punto de vista del cliente influye positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?          |         |   |  |
|                     |  |  | 14. ¿Cree Ud. Que Ser Ponderables es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?   |         |   |  |
|                     | Y.2 = Mejoramiento Continuo de Calidad.          | Procesos.<br>Cultura Organizacional.<br>Moral y Compromiso.  | 15. ¿Cree Ud. Que servir a toda la organización incide positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                            |         |   |  |
|                     |  |  | 16. ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo de Calidad inciden en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                |         |   |  |
|                     |  |  | 17. ¿Los procesos tienen injerencia en la evaluación del desempeño?   |         |   |  |
|                     | Y.3 = Eficacia.                                  | Nivel de Negocio.<br>Nivel Personal.   | 18. ¿La Cultura Organizacional es importante en la gestión de recursos humanos?   |         |   |  |
|                     |  |  | 19. ¿Considera usted que la Moral y el compromiso inciden positivamente en los criterios de control en recurso humanos?   |         |   |  |
|                     |  |  | 20. ¿Cree Ud. que la Eficacia inciden positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?   |         |   |  |
|                     | Y.4 = Calidad y Excelencia .                     | Calidad, excelencia y compromiso.  | 21. Cree Ud. que la Nivel de Negocio inciden favorablemente dirección de recursos humanos, al trabajar conjuntamente?   |         |   |  |
|                     |  |  | 22. ¿Cree Ud. que la Nivel Personal es producto de una eficaz Gestión de recursos humanos?  |         |   |  |
|                     | Y.5 = Aspectos Claves de la Calidad de Servicio. | Calidad a controlar.<br>Modelo de calidad de servicio.<br>Factores determinantes de la calidad         | 23. ¿Considera Ud. que la Calidad y Excelencia es importante en la organización de recursos humanos?  |         |   |  |
|                     |  |  | 24. Cree Ud. que la Calidad, excelencia y compromiso inciden favorablemente en la gestión de recursos humanos?  |         |   |  |
|                     |  |  | 25. ¿Considera Ud. Que si funcionan bien los aspectos claves de la calidad de Servicio al cliente externo y cliente interno (trabajadores de la empresa) son consecuencia de tener una buena gestión de recursos humanos? |         |   |  |
|                     |  |  | 26. ¿Cree Ud. que la Calidad a controlar son puntos importantes en la gestión de recursos humanos?  |         |   |  |
|                     |  |  |   |         | 27. ¿Cree Ud. que el modelo de calidad de servicio es producto de una buena dirección en los recursos humanos?                |  |
|                     |  |  |   |         | 28. ¿Cree Ud., que los Factores determinantes de la calidad es consecuencia de una adecuada organización de recursos humanos? |  |

### 3.4 Instrumentos

El cuestionario viene a ser un instrumento, una herramienta para recolectar datos cuyo fin será utilizarlo en la investigación.

Para ello el investigador tomó en cuenta que la investigación es de tipo cuantitativa, ello fue necesario para conocer la opinión de una cantidad de personas.

El modelo de cuestionario es de tipo cerrado y se elaboró en función al problema planteado, la hipótesis, variables independientes y variables dependientes e indicadores correspondientes. También se utilizará la guía de entrevista.

En resumen, los instrumentos utilizados serán los siguientes:

- El cuestionario
- La guía de entrevista

### 3.5 Procedimientos

El estudio se llevó a cabo en el mes de junio 2017 hasta octubre del 2018. Se realizó la visita a empresa GesNext, para solicitar los permisos a la Jefatura para la ejecución del estudio.

### 3.6 Análisis de Datos

Tabla 1. *Fiabilidad*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| 0,925                             | 28             |

Fuente: Elaboración propia

Es necesario destacar que el coeficiente de alfa Cronbach deberá fluctuar entre 0 y 1, un resultado de 1 se interpreta que existe consistencia ideal de los ítems o preguntas para expresar la variable en análisis.

El investigador deberá realizar el cálculo del alfa de Cronbach y verificar que sea mayor que cero y menor que uno. Por lo tanto, se podría afirmar que si hay consistencia y coherencia.

- **Escala de Likert.**

En el siguiente trabajo de investigación se utilizó la escala de Likert la cual es una herramienta de medición que permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado. Para ello se utilizó la siguiente escala valorativa.

1 = Totalmente en desacuerdo.

2 = En desacuerdo.

3 = Indiferente.

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo.

- **Coefficiente de Correlación de Pearson.**

Tabla 2. *Coefficiente de Correlación de Pearson*

| <b>Valor del coeficiente de correlación de Pearson (r)</b> | <b>INTERPRETACIÓN</b>             |
|--|-----------------------------------|
| 0  | Ausencia de correlación lineal    |
| 0.10 a 0.19  | Correlación lineal insignificante |
| 0.20 a 0.39  | Correlación lineal baja – leve    |
| 0.40 a 0.69  | Correlación lineal moderada       |
| 0.70 a 0.99  | Correlación lineal alta muy alta  |
| 1  | Función lineal perfecta           |

Fuente: Adaptado de “Revista bibliográfica” (2015).

## IV RESULTADOS

### 4.1 Contratación de Hipótesis

- **Hipótesis principal.**

H1: La “Gestión de recursos humanos” influye significativamente en la “Calidad de servicio” que otorgan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

Ho: La “Gestión de recursos humanos” no influye significativamente en la “Calidad de servicio” que otorgan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 3. *Hipótesis principal*

|                             |                     | Gestión de Recursos Humanos | Calidad de Servicio |
|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| Gestión de Recursos Humanos | Pearson Correlación | 1                           | ,868**              |
|                             | Sig. (bilateral)    |                             | ,000                |
|                             | N                   | 203                         | 203                 |
| Calidad de Servicio         | Pearson Correlación | ,868**                      | 1                   |
|                             | Sig. (bilateral)    | ,000                        |                     |
|                             | N                   | 203                         | 203                 |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (bilateral).

Fuente : Elaboración propia.

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0.868 (86.8%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

- **Hipótesis secundarias H1.**

H1: La “Organización de recursos humanos” influyen significativamente en la “Calidad de servicio” que otorgan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

Ho: La “Organización de recursos humanos” no influyen significativamente en la “Calidad de servicio” que otorgan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 4. *Hipótesis secundaris H1*

|                                     |                        | Organización<br>de Recursos<br>Humanos | Calidad de<br>Servicio |
|-------------------------------------|------------------------|--|------------------------|
| Organización de<br>Recursos Humanos | Pearson<br>Correlación | 1                                      | ,844**                 |
|                                     | Sig. (bilateral)       |  | ,000                   |
|                                     | N                      | 203                                    | 203                    |
| Calidad de Servicio                 | Pearson<br>Correlación | ,844**                                 | 1                      |
|                                     | Sig. (bilateral)       | ,000                                   |                        |
|                                     | N                      | 203                                    | 203                    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (bilateral).

Fuente : Elaboración propia

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0.844 (84.4%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

- **Hipótesis secundarias H2.**

H1: Los “procesos control de recursos humanos” influye significativamente en la “Calidad de servicio” que otorgan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

H0: Los “procesos control de recursos humanos” no influye significativamente en la “Calidad de servicio” que otorgan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar H0

Si p-valor > 0.05, aceptar H0

Tabla 5. *Hipótesis secundaria H2*

|   |                        | Procesos<br>Control de<br>Recursos<br>Humanos | Calidad de<br>Servicio |
|---|------------------------|---|------------------------|
| Procesos Control de<br>Recursos Humanos | Pearson<br>Correlación | 1   | ,698**                 |
|   | Sig. (bilateral)       |   | ,000                   |
|   | N                      | 203   | 203                    |
| Calidad de Servicio                     | Pearson<br>Correlación | ,698**  | 1                      |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000  |                        |
|   | N                      | 203   | 203                    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente : Elaboración propia.

#### Interpretación:

La correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.698 (69.8%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

#### - **Hipótesis secundarias H3.**

H1: La “Retribución” influye significativamente en la “Calidad de servicio” que otorgan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.

Ho: La “Retribución” no influye significativamente en la “Calidad de servicio” que otorgan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 6. *Hipotesis secundaria H3*

|                     |                        | Retribución | Gestión<br>Tesorería |
|---------------------|------------------------|-------------|----------------------|
| Retribución         | Pearson<br>Correlación | 1           | ,850**               |
|                     | Sig. (bilateral)       |             | ,000                 |
|                     | N                      | 203         | 203                  |
| Calidad de Servicio | Pearson<br>Correlación | ,850**      | 1                    |
|                     | Sig. (bilateral)       | ,000        |                      |
|                     | N                      | 203         | 203                  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.05 level (bilateral).

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0.836 (85.0%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

## 4.2 Análisis e Interpretación

- 1) ¿Considera Ud. que la Gestión de recursos humanos tienen incidencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

Tabla 7.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|------------------------|-------------------------|
| Válido | De acuerdo            | 88         | 43,3       | 43,3                   | 43,3                    |
|        | Totalmente de acuerdo | 115        | 56,7       | 56,7                   | 100,0                   |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0                  |                         |

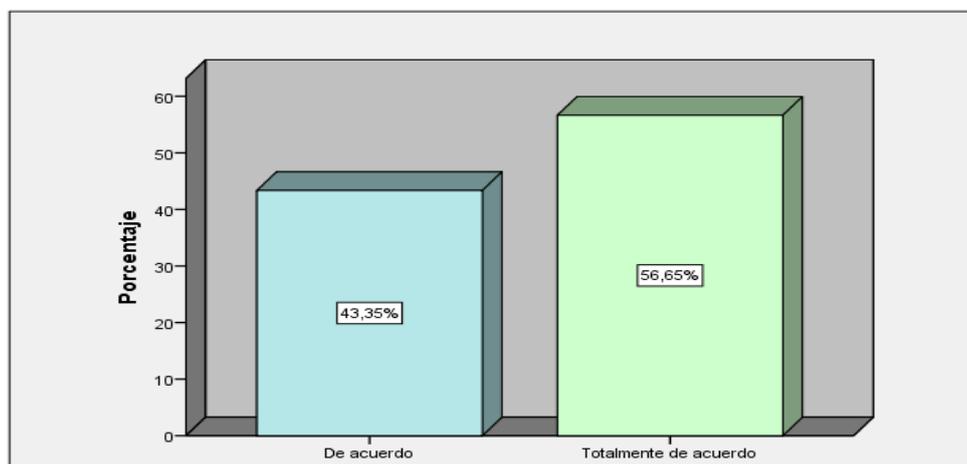


Figura 2.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 43.35% de los encuestados se encuentran de acuerdo y el 56.65% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la actuación de los recursos humanos busca reflejar en la calidad de servicios mediante los procesos administrativos, las prácticas, los conocimientos y la salud que tiene influencia directa en el transcurso de la calidad de servicio de los trabajadores en la empresa GesNext.

2) ¿Cree Ud. que el Diseño de puesto es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa?

Tabla 8.

|        |                          | Frecuenci<br>a | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente              | 22             | 10,8           | 10,8                  | 10,8                    |
|        | De acuerdo               | 55             | 27,1           | 27,1                  | 37,9                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 126            | 62,1           | 62,1                  | 100,0                   |
|        | Total                    | 203            | 100,0          | 100,0                 |                         |



*Figura 3.*

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que el conjunto de tarea, la responsabilidad, los métodos y los procedimientos de trabajo son puntos de vital importancia en la calidad de servicio que proporcionan los trabajadores en la empresa GesNext.

3) ¿La Descripción y análisis de puesto tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

Tabla 9.

|        |                          | Frecuencia | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente              | 11         | 5,4            | 5,4                   | 5,4                     |
|        | De acuerdo               | 117        | 57,6           | 57,6                  | 63,1                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 75         | 36,9           | 36,9                  | 100,0                   |
|        | Total                    | 203        | 100,0          | 100,0                 |                         |



Figura 4.

**Interpretación:**

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 5.42% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 57.64% se encuentran de acuerdo y el 39.65% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que, brindar información adecuada es responsabilidad de aquellos miembros que se encuentran en el staff, por tanto, tiene injerencia directa en la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores en la empresa GesNext.

4) ¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño incide favorablemente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

Tabla 10.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente           | 22         | 10,8       | 10,8              | 10,8                 |
|        | De acuerdo            | 55         | 27,1       | 27,1              | 37,9                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 126        | 62,1       | 62,1              | 100,0                |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0             |                      |

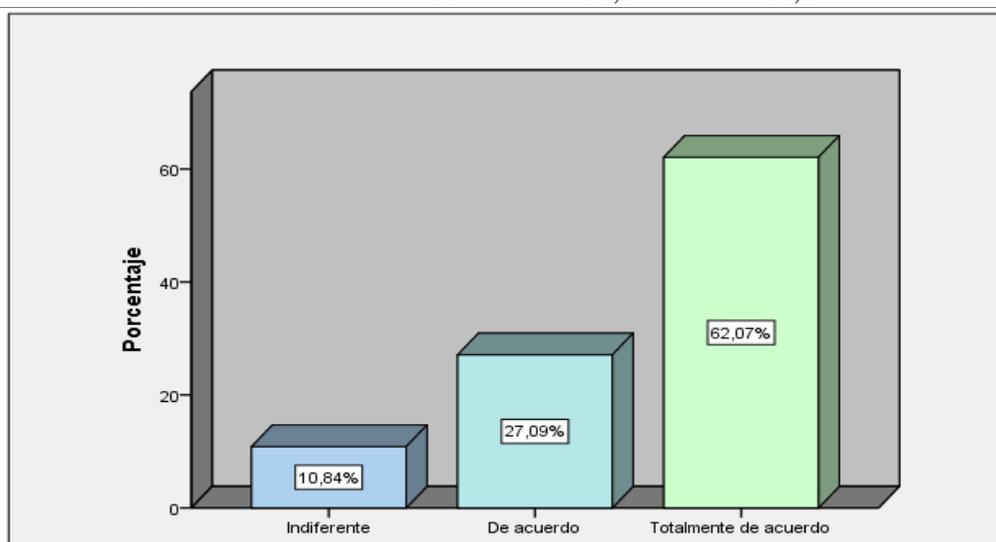


Figura 5.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la evaluación del desempeño se refleja como el examen que se realiza a la persona por el desenvolvimiento, en un área determinada, esto puede incurrir de manera favorable en aquellos trabajadores que se encuentren en la empresa GesNext.

5) ¿Cree Ud. que los procesos control de recursos humanos inciden en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

Tabla 11.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente           | 22         | 10,8       | 10,8              | 10,8                 |
|        | De acuerdo            | 55         | 27,1       | 27,1              | 37,9                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 126        | 62,1       | 62,1              | 100,0                |
| Total  |                       | 203        | 100,0      | 100,0             |                      |

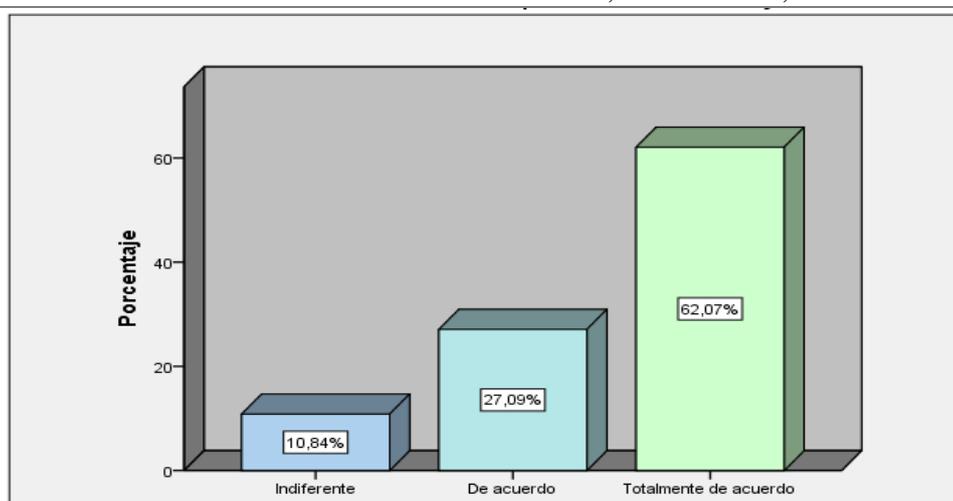


Figura 6.

Interpretación:

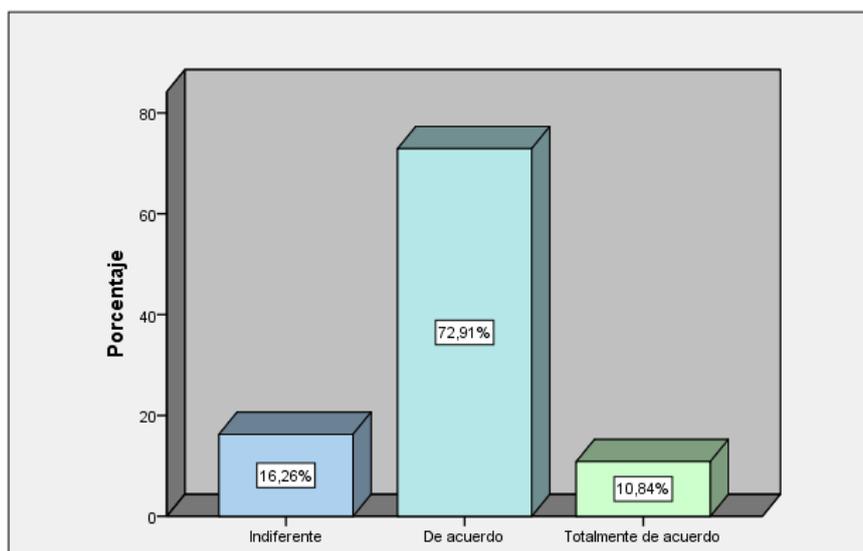
Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar los procesos control son desarrollados de manera cíclica y repetitiva por cada operación que se componen por establecimientos estándares, seguimiento o monitoreo de desempeño, comparación de desempeño y la acción correctiva de los recursos humanos que inciden en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores GesNext.

6) ¿Cree Ud. qué Criterios de Control son importantes en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

Tabla 12.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje e válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|---------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente           | 33         | 16,3       | 16,3                | 16,3                 |
|        | De acuerdo            | 148        | 72,9       | 72,9                | 89,2                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 22         | 10,8       | 10,8                | 100,0                |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0               |                      |

Figura 7.



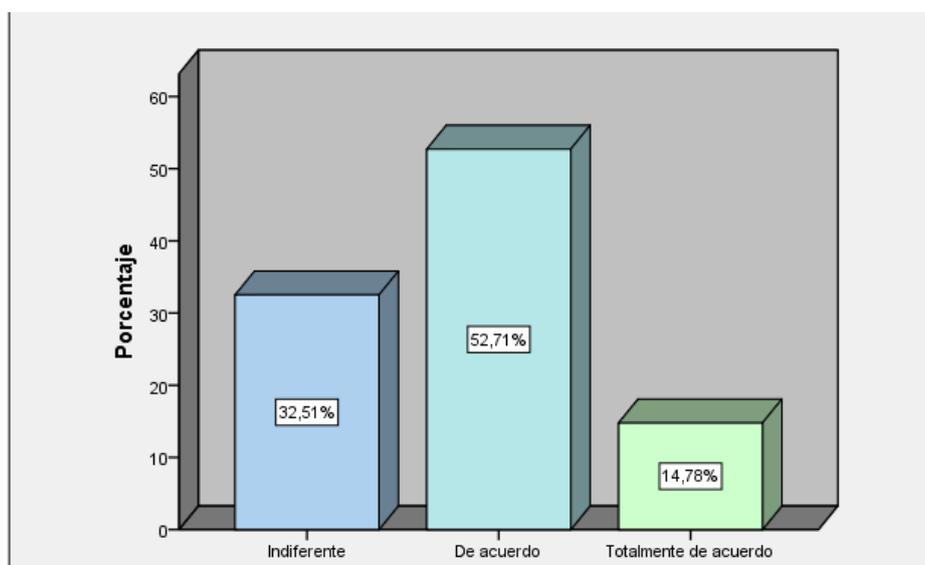
Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 16.26% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 72.91% se encuentran de acuerdo y el 10.84% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que los procesos de control vienen a ser realizado de manera eficiente en los puntos siguiente como relación favorable de costo/beneficio y la importancia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores GesNext.

7) ¿Cree Ud. que Medios de Control son importantes en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|------------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente              | 66         | 32,5       | 32,5                   | 32,5                    |
|        | De acuerdo               | 107        | 52,7       | 52,7                   | 85,2                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 30         | 14,8       | 14,8                   | 100,0                   |
|        | Total                    | 203        | 100,0      | 100,0                  |                         |

Tabla 13.



Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 32.51% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 52.71% se encuentran de acuerdo y el 14.78% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que los medios de Control aseveran al personal que posea jerarquía dentro de la

institución pueda exigir resultados de una mejor manera a la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext.

- 8) ¿La Evaluación de los procesos de monitoreo de personas tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

Tabla 14.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|
|        |                       | a          | e          | e válido   | acumulado  |
| Válido | Indiferente           | 22         | 10,8       | 10,8       | 10,8       |
|        | De acuerdo            | 55         | 27,1       | 27,1       | 37,9       |
|        | Totalmente de acuerdo | 126        | 62,1       | 62,1       | 100,0      |
| Total  |                       | 203        | 100,0      | 100,0      |            |

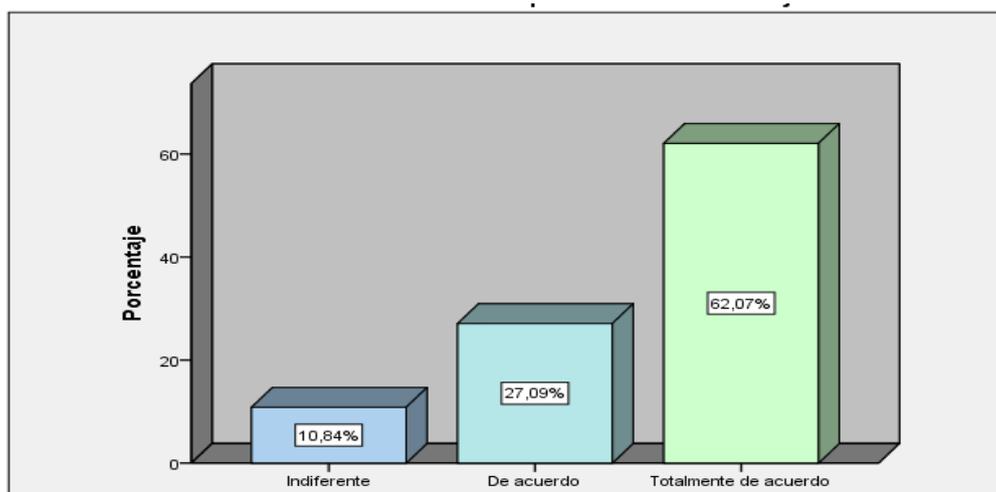


Figura 9.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la evaluación de los procesos de monitoreo de personas, actitudes que dependen del

autocontrol, flexibilidad y el libre albedrío tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores.

9) ¿Considera Ud. que la retribución, tienen incidencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa?

Tabla 15.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje e válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|---------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente           | 22         | 10,8       | 10,8                | 10,8                 |
|        | De acuerdo            | 55         | 27,1       | 27,1                | 37,9                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 126        | 62,1       | 62,1                | 100,0                |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0               |                      |

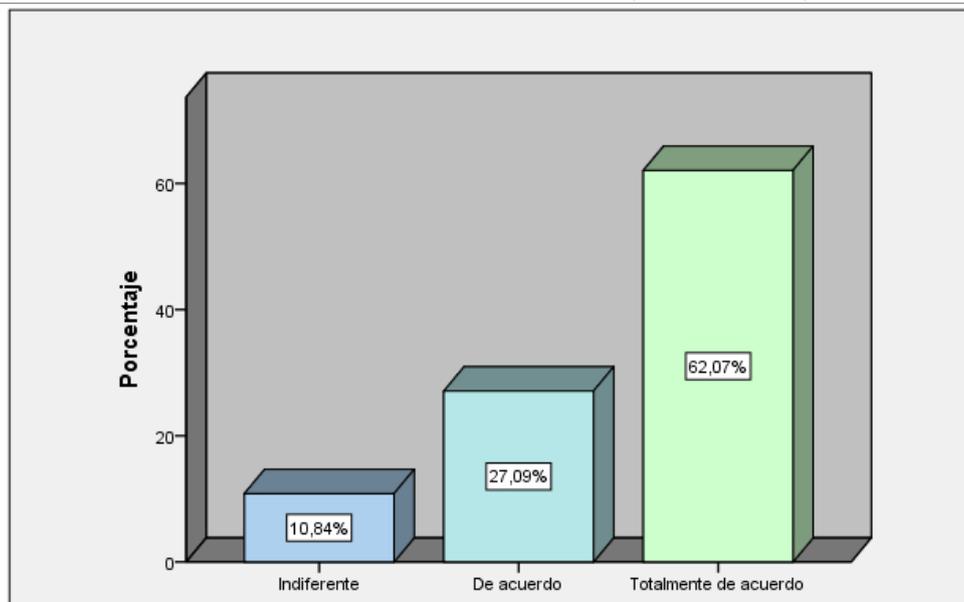


Figura 10.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la retribución, indica la compensación que el trabajador obtiene por sus acciones

realizadas que tienen incidencia directa en la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores en la empresa GesNext.

10) ¿Considera Ud. que la retribución directa, repercute en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?

Tabla 16.

|        |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|------------|------------|
|        |             | a          | e          | e válido   | acumulado  |
| Válido | Indiferente | 10         | 4,9        | 4,9        | 4,9        |
|        | De acuerdo  | 118        | 58,1       | 58,1       | 63,1       |

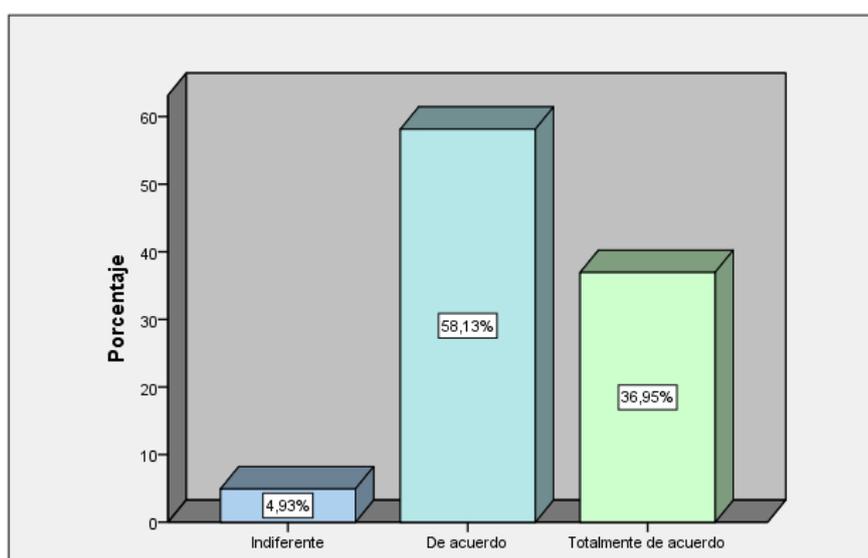


Figura 11.

|        |                       |     |       |       |       |
|--------|-----------------------|-----|-------|-------|-------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 75  | 36,9  | 36,9  | 100,0 |
|        | Total                 | 203 | 100,0 | 100,0 |       |

#### Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 4.93% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 58.13% se encuentran de acuerdo y el 39.95% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la retribución directa, se encuentra constituido por las compensaciones monetarias se

encuentran de acuerdo a los criterios en base al rendimiento de cada uno de los trabajadores de la empresa GesNext.

11) ¿Cree Ud. que la retribución indirecta es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores?

Tabla 17.

|        |                          | Frecuenci<br>a | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente              | 11             | 5,4            | 5,4                   | 5,4                     |
|        | De acuerdo               | 65             | 32,0           | 32,0                  | 37,4                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 127            | 62,6           | 62,6                  | 100,0                   |
| Total  |                          | 203            | 100,0          | 100,0                 |                         |

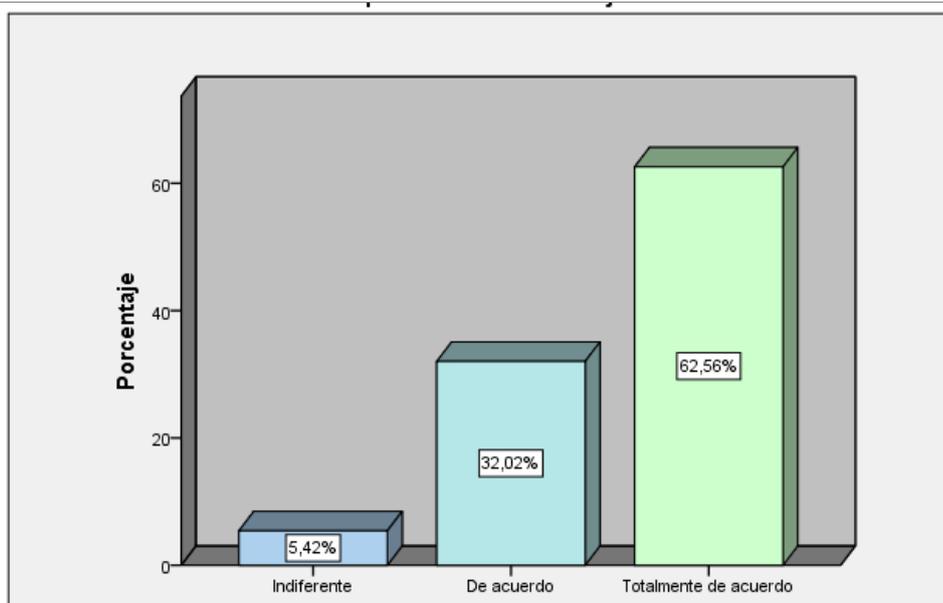


Figura 12

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 5.42% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 32.02% se encuentran de acuerdo y el 62.56% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la

retribución Indirecta, que se encuentra conformada por gran cantidad de programas de protección, de servicio, de retribuciones tiene una importancia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la empresa GesNext.

12) ¿Cree Ud. que las Normas de Calidad inciden en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa?

Tabla 18.

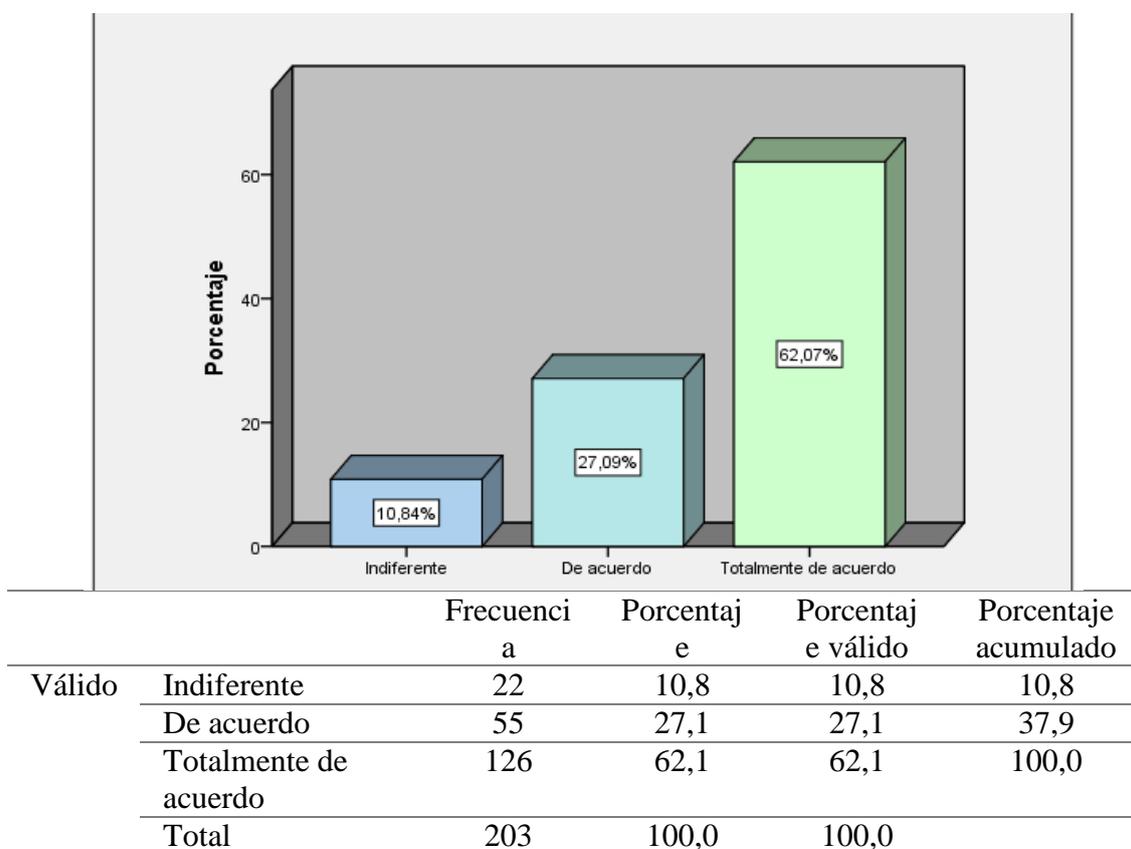


Figura 13.

**Interpretación:**

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que las Normas de Calidad, buscan mantener un control y verifican si cumplen de manera relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext.

13) ¿Cree Ud. que expresarse desde el punto de vista del cliente influye positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores?

Tabla 19.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo            | 128        | 63,1       | 63,1              | 63,1                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 75         | 36,9       | 36,9              | 100,0                |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0             |                      |

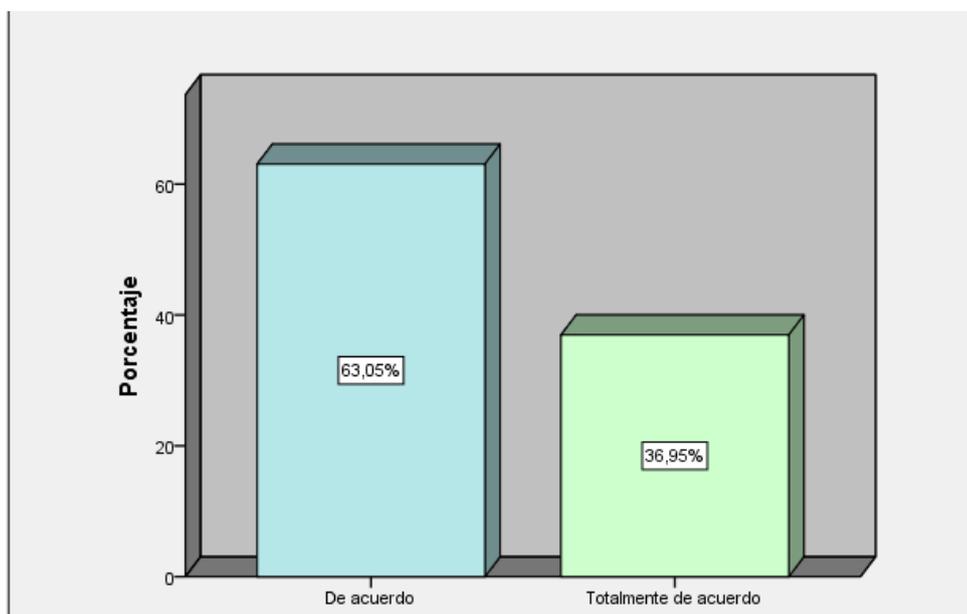


Figura 14.

#### Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 63.05% se encuentran de acuerdo y el 36.95% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que expresarse desde el punto de vista del cliente transforma en un correcto indicador de rendimiento y no solo de manera sistemática para que influya de forma positiva en el conjunto de aspectos y características de los servicios que proporcione la empresa GesNext.

14) ¿Cree Ud. que Ser Ponderables es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores?

Tabla 20.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje e válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|---------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo            | 120        | 59,1       | 59,1                | 59,1                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 83         | 40,9       | 40,9                | 100,0                |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0               |                      |

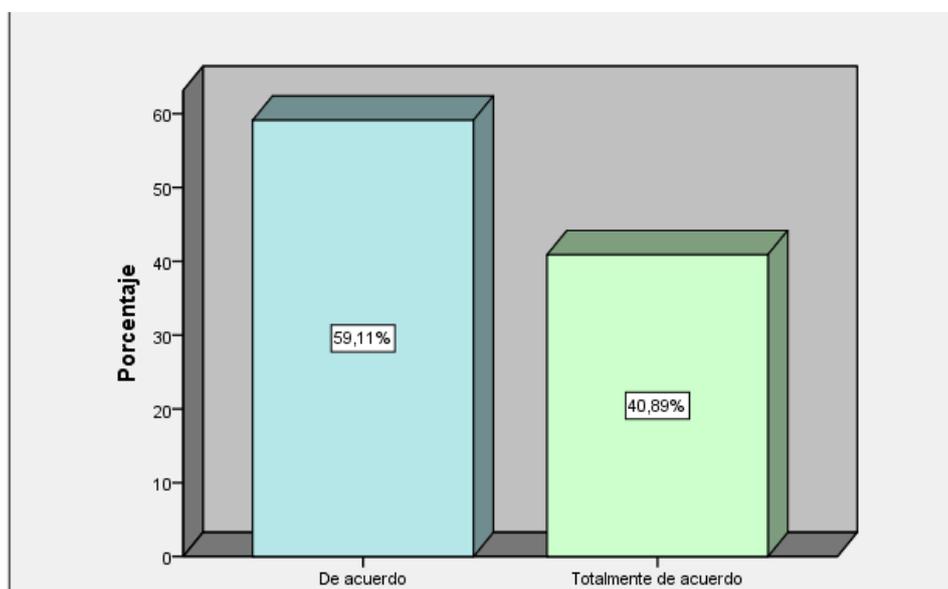


Figura 15.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 59.11% se encuentran de acuerdo y el 40.89% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que ser ponderables, es decir, la obtención de cualidades humanas atención, acogida y amabilidad, al definirse como aquellos aspectos cualitativos pueden influir de manera positiva en la calidad de servicios que ofrecen los trabajadores de la empresa GesNext.

15) ¿Cree Ud. que servir a toda la organización incide positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores?

Tabla 21.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente           | 33         | 16,3       | 16,3              | 16,3                 |
|        | De acuerdo            | 85         | 41,9       | 41,9              | 58,1                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 85         | 41,9       | 41,9              | 100,0                |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0             |                      |

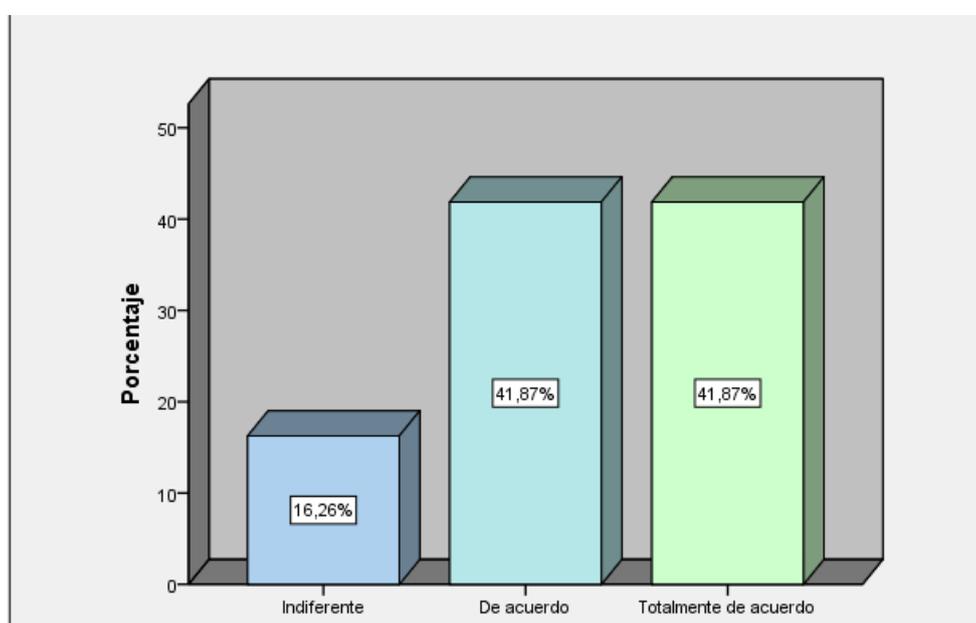


Figura 16.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 16.26% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 41.87% se encuentran de acuerdo y el 41.87% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que servir a toda la organización incide positivamente en la calidad de servicio que implantan de forma adecuada para la competencia del mercado y poder ser brindados por los trabajadores de la empresa GesNext.

16) ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo de Calidad incide en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores?

|        |                          | Frecuencia | Porcentaj<br>e | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente              | 11         | 5,4            | 5,4                  | 5,4                     |
|        | De acuerdo               | 96         | 47,3           | 47,3                 | 52,7                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 96         | 47,3           | 47,3                 | 100,0                   |
| Total  |                          | 203        | 100,0          | 100,0                |                         |

Tabla

22.

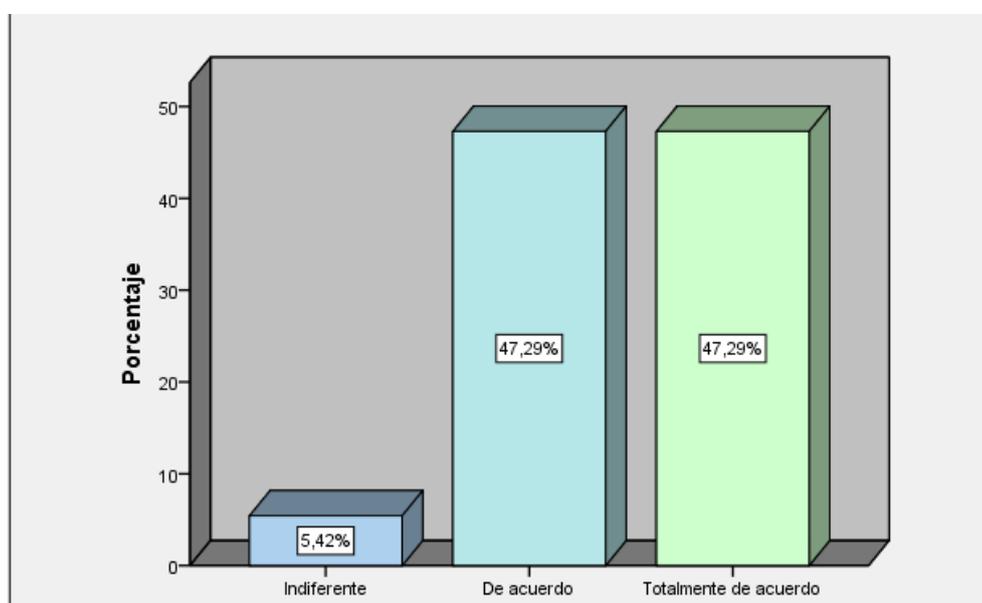


Figura 17.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 5.42% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 47.29% se encuentran de acuerdo y el 47.29% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que el mejoramiento continuo de Calidad, es un requerimiento necesario que busca

constantemente una mejora, por tanto, incide en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la empresa GesNext.

17) ¿Los procesos tienen injerencia en la evaluación del desempeño?

Tabla 23.

|        |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 22         | 10,8       | 10,8              | 10,8                 |
|        | De acuerdo  | 55         | 27,1       | 27,1              | 37,9                 |

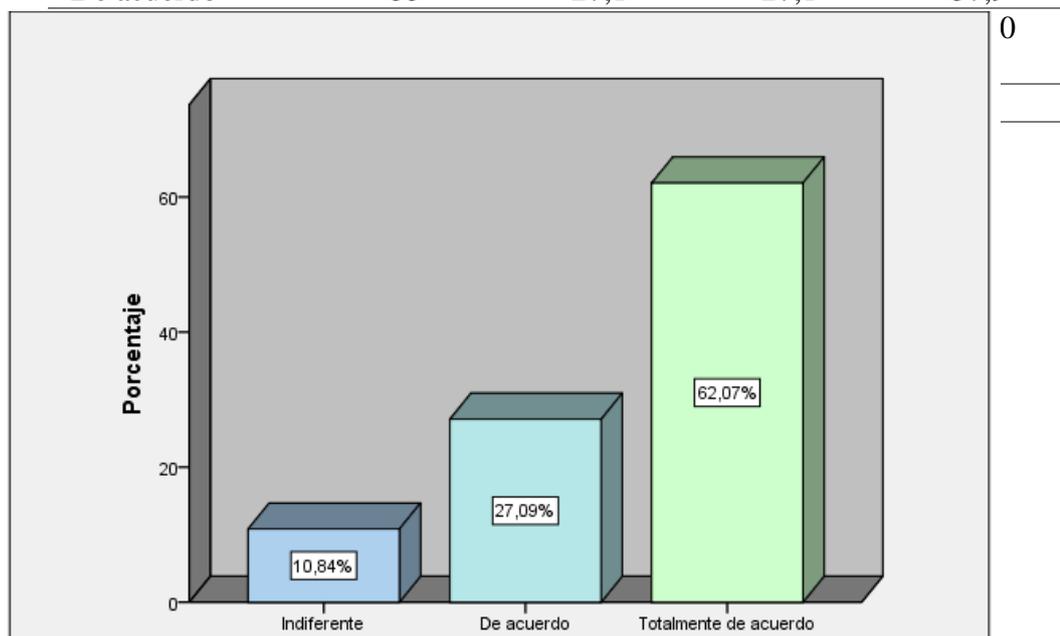


Figura 18.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que los procesos mejoran de manera importante cada tiempo de ejecución y la

asignación de tareas que injieren en la evaluación del desempeño de los trabajadores de la empresa GesNext.

18) ¿La Cultura Organizacional es importante en la gestión de recursos humanos?

Tabla 24.

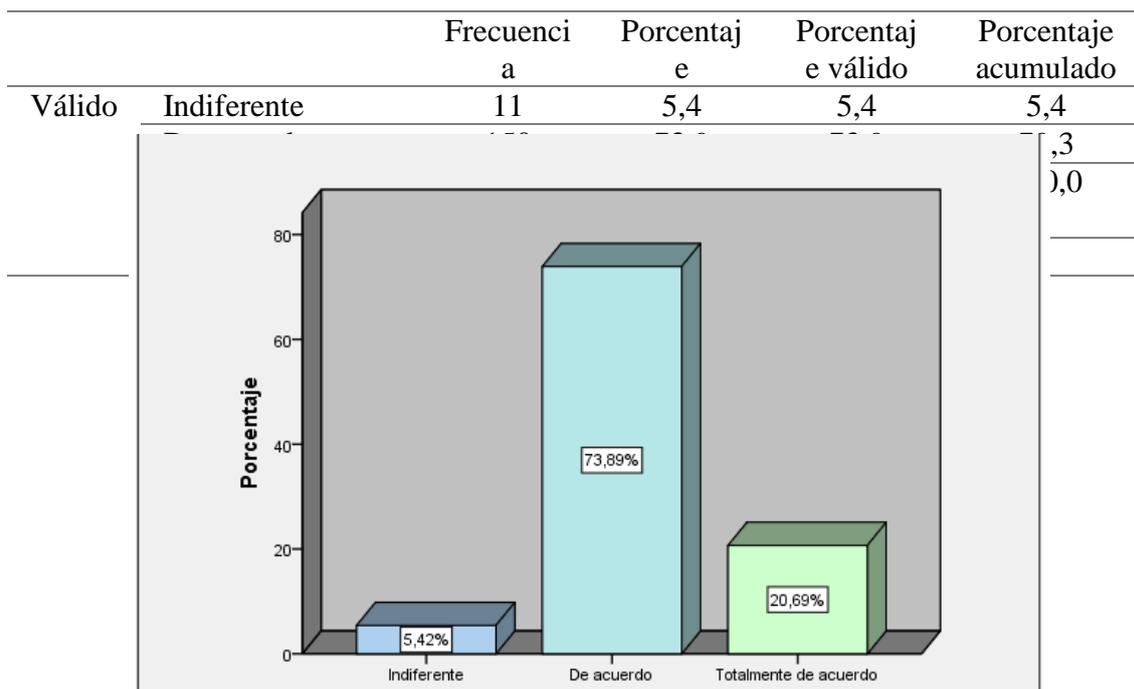


Figura 19.

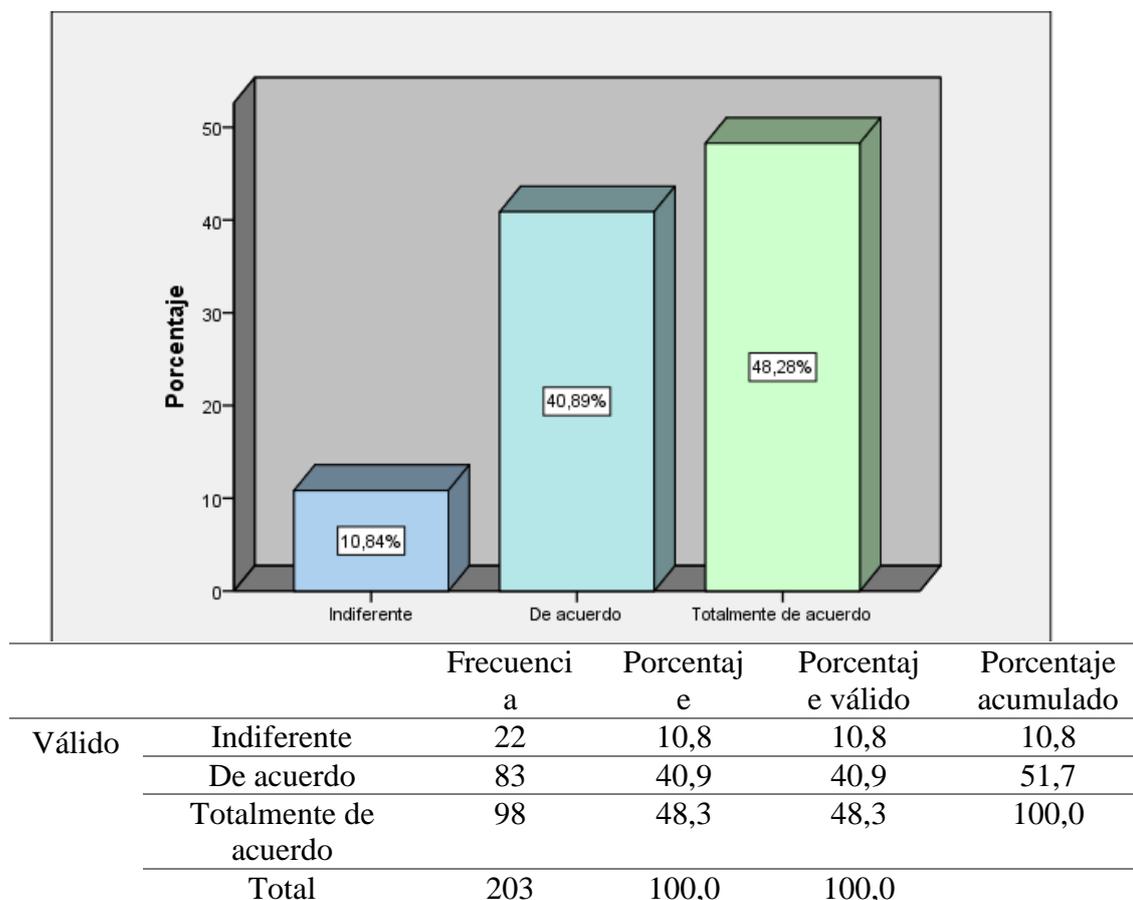
Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 5.42% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 73.89% se encuentran de acuerdo y el 20.69% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la

Cultura Organizacional, por ejemplo, los valores, las creencias y los hábitos que fueron implantados en la organización es importante en la gestión de recursos humanos de los trabajadores de la empresa GesNext.

19) ¿Considera usted que la Moral y el compromiso incide positivamente en los criterios de control en recurso humanos?

Tabla 25.



*Figura 20.*

**Interpretación:**

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 40.89% se encuentran de acuerdo y el 48.28% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la Moral y el compromiso que tienen las personas producen una satisfacción laboral capaz de resolver los problemas y puedan incidir de manera positiva en los criterios de control en recurso humanos de los trabajadores de la empresa GesNext.

20) ¿Cree Ud. que la Eficacia incide positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores?

Tabla 26.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|
|        |                       | a          | e          | e válido   | acumulado  |
| Válido | Indiferente           | 64         | 31,5       | 31,5       | 31,5       |
|        | De acuerdo            | 106        | 52,2       | 52,2       | 83,7       |
|        | Totalmente de acuerdo | 33         | 16,3       | 16,3       | 100,0      |
| Total  |                       | 203        | 100,0      | 100,0      |            |

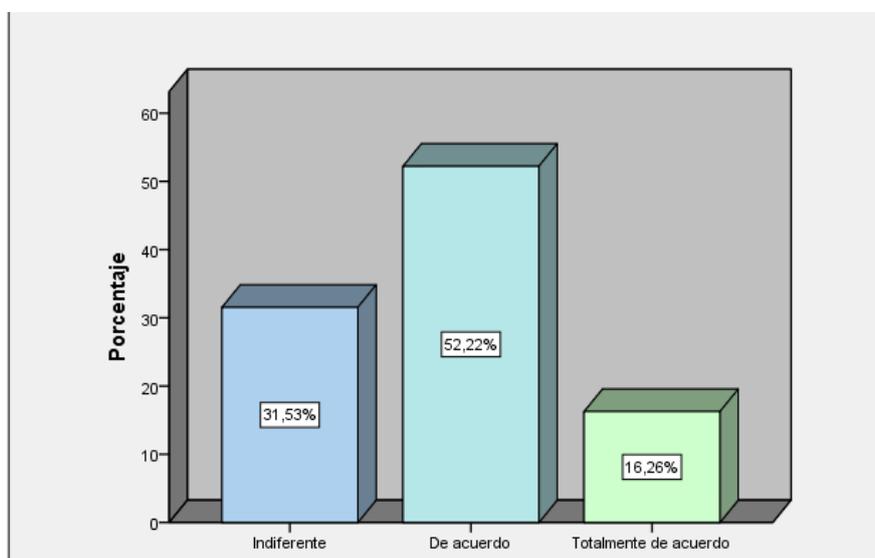


Figura 21.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 31.53% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 52.22% se encuentran de acuerdo y el 16.26% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la Eficacia que se conforma por dos niveles, sean nivel de negocio y nivel personal inciden de manera positiva en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la empresa GesNext.

21) ¿Cree Ud. que la Nivel de Negocio inciden favorablemente dirección de recursos humanos, al trabajar conjuntamente?

Tabla 27.

|        |                          | Frecuenci<br>a | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | De acuerdo               | 88             | 43,3           | 43,3                  | 43,3                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 115            | 56,7           | 56,7                  | 100,0                   |
|        | Total                    | 203            | 100,0          | 100,0                 |                         |

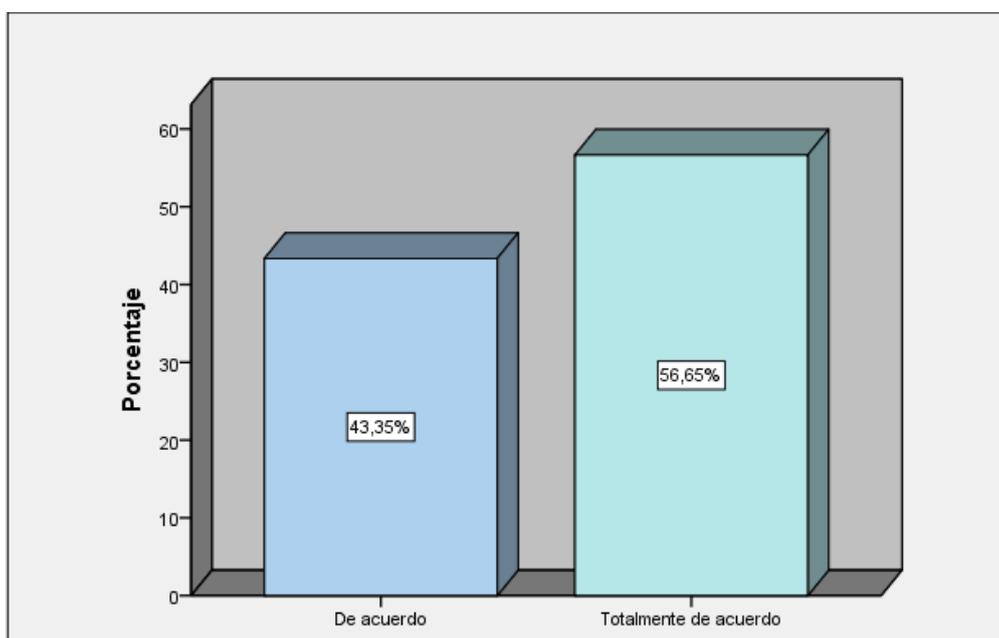


Figura 22.

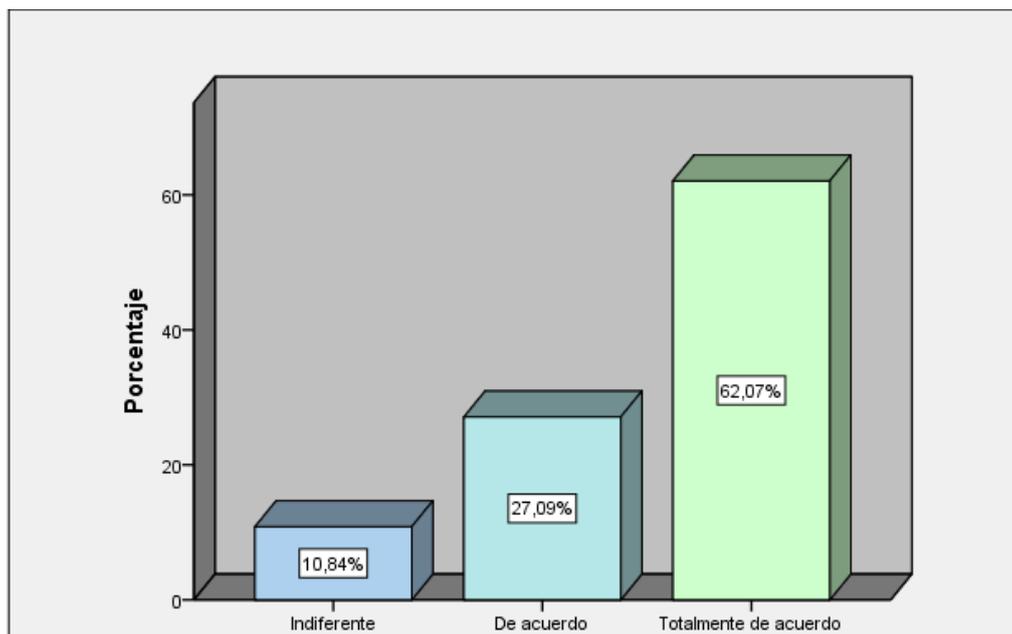
Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 43.35% se encuentran de acuerdo y el 56.65% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que al Nivel de Negocio es la necesidad de conocer si los trabajadores sirven para la solución de problemas, por tanto, inciden favorablemente dirección de recursos humanos, al trabajar conjuntamente con los trabajadores de la empresa GesNext.

22) ¿Cree Ud. que la Nivel Personal es producto de una eficaz Gestión de recursos humanos?

Tabla 28.

|        |             | Frecuenci<br>a | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente | 22             | 10,8           | 10,8                  | 10,8                    |
|        | De acuerdo  | 55             | 27,1           | 27,1                  | 37,9                    |



|        |                       |     |       |       |       |
|--------|-----------------------|-----|-------|-------|-------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 126 | 62,1  | 62,1  | 100,0 |
|        | Total                 | 203 | 100,0 | 100,0 |       |

*Figura 23.*

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que el Nivel Personal, que viene a ser la reacción positiva que tiene la persona es producto de una eficaz Gestión de recursos humanos en los trabajadores de la empresa GesNext.

23) ¿Considera Ud. que la Calidad y Excelencia es importante en la organización de recursos humanos?

Tabla 29.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente           | 11         | 5,4        | 5,4               | 5,4                  |
|        | De acuerdo            | 117        | 57,6       | 57,6              | 63,1                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 75         | 36,9       | 36,9              | 100,0                |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0             |                      |

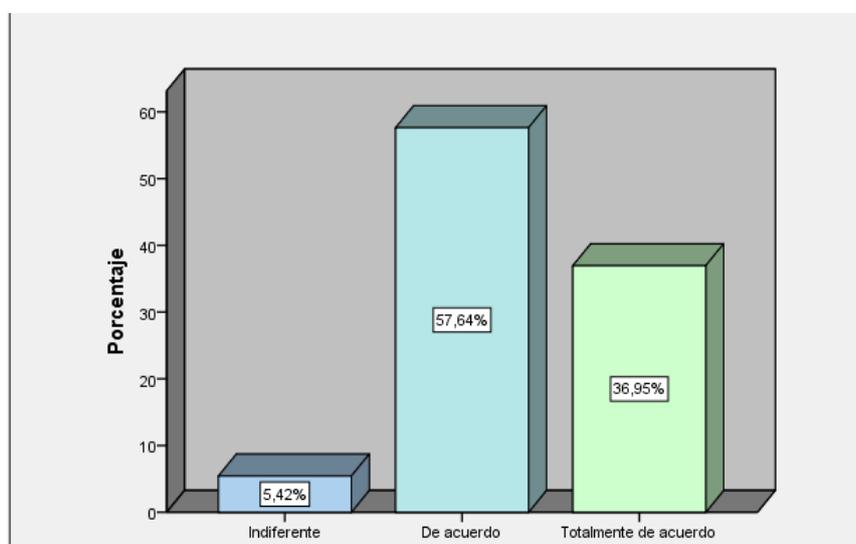


Figura 24.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 5.42% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 57.64% se encuentran de acuerdo y el 36.95% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la Calidad y Excelencia se refiere no solamente a temas económicos, también hace referencia a temas sociales, por tanto, es importante en la organización de recursos humanos en los trabajadores de la empresa GesNext.

24) ¿Cree Ud. que la Calidad, excelencia y compromiso inciden favorablemente en la gestión de recursos humanos?

Tabla 30.

|        |                          | Frecuenci<br>a | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente              | 22             | 10,8           | 10,8                  | 10,8                    |
|        | De acuerdo               | 55             | 27,1           | 27,1                  | 37,9                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 126            | 62,1           | 62,1                  | 100,0                   |
|        | Total                    | 203            | 100,0          | 100,0                 |                         |

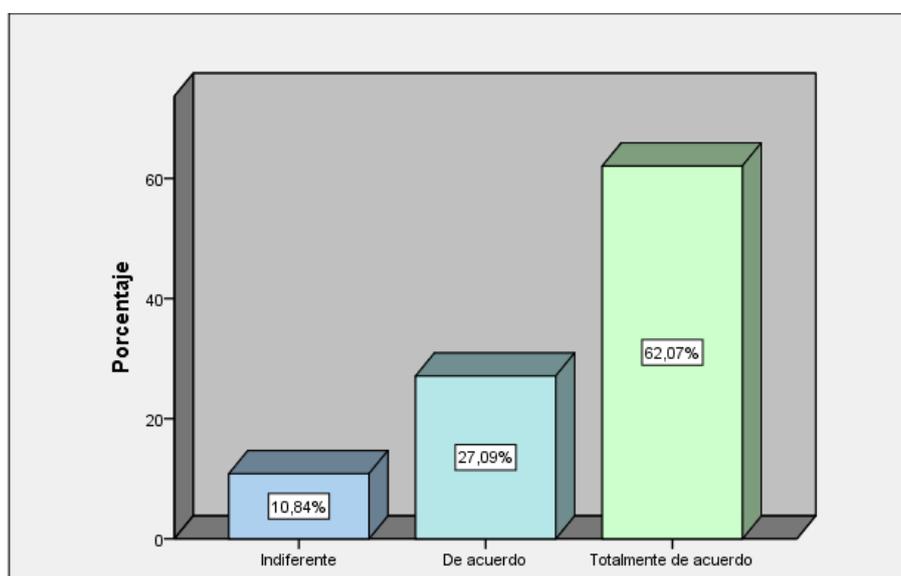


Figura 25.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la Calidad, excelencia y compromiso como procedimiento desarrollado para obtener calidad en actividades, y responsabilidad de cada una de ellas donde inciden favorablemente en la gestión de recursos humanos en los trabajadores de la empresa GesNext.

25) ¿Considera Ud. que si funcionan bien los aspectos claves de la calidad de Servicio al cliente externo y cliente interno (trabajadores de la empresa) son consecuencia de tener una buena gestión de recursos humanos?

Tabla 31.

|        |                          | Frecuenci<br>a | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente              | 22             | 10,8           | 10,8                  | 10,8                    |
|        | De acuerdo               | 55             | 27,1           | 27,1                  | 37,9                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 126            | 62,1           | 62,1                  | 100,0                   |
| Total  |                          | 203            | 100,0          | 100,0                 |                         |

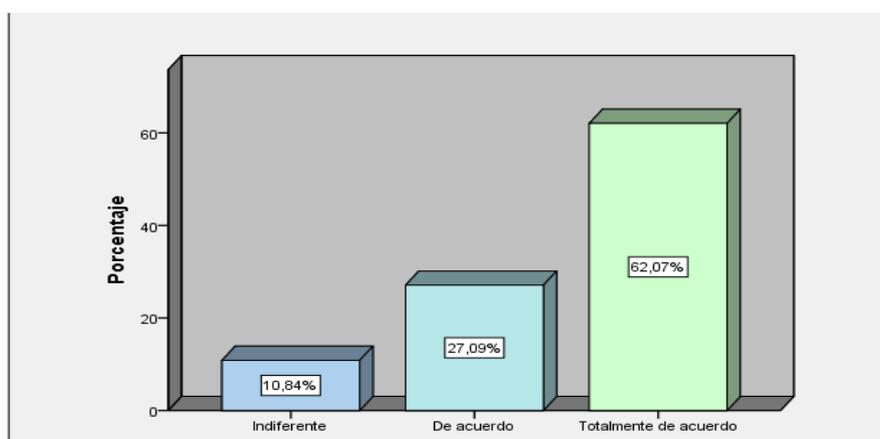


Figura 26.

#### Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que si funcionan bien los aspectos claves de la calidad de Servicio al cliente externo y cliente interno (trabajadores de la empresa) son consecuencia de tener una buena gestión de recursos humano en los trabajadores de la empresa GesNext

26) ¿Cree Ud. que la Calidad a controlar son puntos importantes en la gestión de recursos humanos?

Tabla 32.

|        |                       | Frecuenci<br>a | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente           | 33             | 16,3           | 16,3                  | 16,3                    |
|        | De acuerdo            | 148            | 72,9           | 72,9                  | 89,2                    |
|        | Totalmente de acuerdo | 22             | 10,8           | 10,8                  | 100,0                   |
|        | Total                 | 203            | 100,0          | 100,0                 |                         |

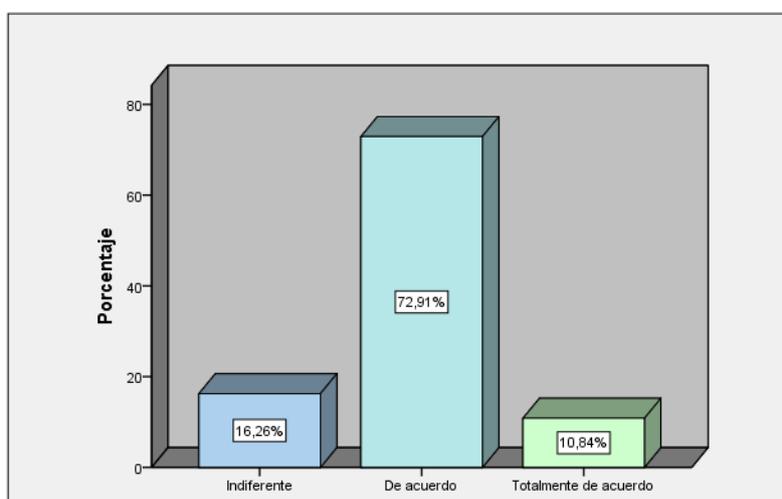


Figura 27.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 16.26% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 72.91% se encuentran de acuerdo y el 10.84% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la calidad a controlar que hace referencia a las expectativas y la prestación de servicios que se presentan como puntos importantes en la gestión de recursos humanos en los trabajadores de la empresa GesNext.

27) ¿Cree Ud. que el modelo de calidad de servicio es producto de una buena dirección en los recursos humanos?

Tabla 33.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|
|        |                       | a          | e          | e válido   | acumulado  |
| Válido | Indiferente           | 66         | 32,5       | 32,5       | 32,5       |
|        | De acuerdo            | 107        | 52,7       | 52,7       | 85,2       |
|        | Totalmente de acuerdo | 30         | 14,8       | 14,8       | 100,0      |
|        | Total                 | 203        | 100,0      | 100,0      |            |

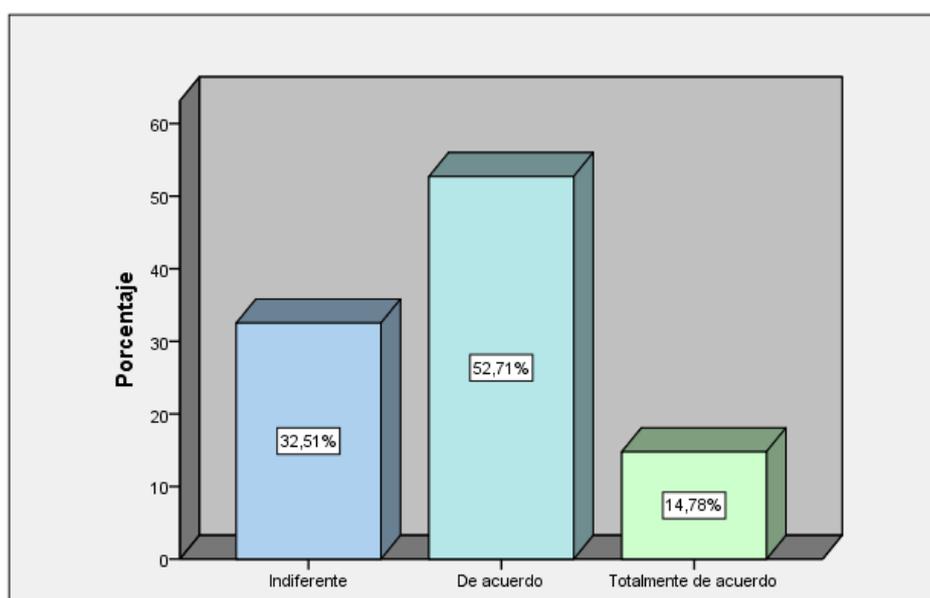


Figura 28.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 32.51% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 52.71% se encuentran de acuerdo y el 14.78% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que el modelo de calidad de servicio como las explicaciones de los puntos de deterioro de la misma es producto de una buena dirección en los recursos humanos en los trabajadores de la empresa GesNext.

28) ¿Cree Ud., que los Factores determinantes de la calidad es consecuencia de una adecuada organización de recursos humanos?

Tabla 34.

|        |                          | Frecuenci<br>a | Porcentaj<br>e | Porcentaj<br>e válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Válido | Indiferente              | 22             | 10,8           | 10,8                  | 10,8                    |
|        | De acuerdo               | 55             | 27,1           | 27,1                  | 37,9                    |
|        | Totalmente de<br>acuerdo | 126            | 62,1           | 62,1                  | 100,0                   |
| Total  |                          | 203            | 100,0          | 100,0                 |                         |

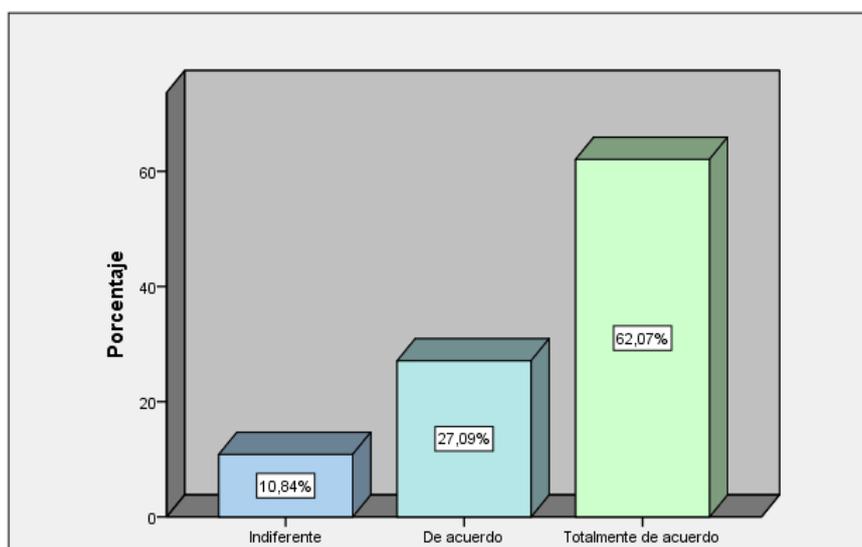


Figura 29.

Interpretación:

Este resultado favorece el modelo de la investigación desarrollado, por cuanto indica que el 10.84% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 27.09% se encuentran de acuerdo y el 62.07% se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que los factores determinantes de la calidad abordan de la utilidad para el uso y la de la contraprestación es consecuencia de una adecuada organización de recursos humanos en los trabajadores de la empresa GesNext.

## V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados que se obtuvieron, se demuestra que la “Gestión de recursos humanos” influye significativamente en la “Calidad de servicio” que brindan los colaboradores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017. Así, el 43.35% de los encuestados se encuentran de acuerdo y el 56.65% se encuentran totalmente de acuerdo del total de 203 encuestados, hipótesis contrastada con una correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.868 (86.8%) con un nivel de significancia bilateral de 0.00, que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%) hallazgos que concuerda con lo indicado por La Torre en la investigación titulada “*La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*”, en España. Así, se evidencia que las prácticas del área de recursos humanos que están orientadas al compromiso y fundamentadas en “soft”; se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados. Por ello, estas prácticas analizadas desde una visión general evidencian una relación favorable en relación a los objetivos de la institución, ya que están íntimamente relacionadas con los empleados.

### **Hipótesis Secundaria N° 1**

La “Organización de recursos humanos” influyen significativamente en la “Calidad de servicio” que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017. La correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.844 (84.4%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), resultados que concuerdan con lo indicado por Vega en la investigación denominada “*Gestión de Retribuciones: Una Perspectiva Estratégica*” realizada en Brasil durante en el 2015. Se concluye que una

adecuada planificación y administración del sistema de retribuciones mejorará en gran medida el desempeño, la motivación y la satisfacción de los colaboradores, que conducirá la optimización de su eficiencia a nivel empresarial.

### **Hipótesis Secundaria N° 2**

Los procesos control de recursos humanos predomina positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017. La correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.698 (69.8%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%) resultados que van de acuerdo a lo indicado con Gomez en la investigación *“Calidad Total y Recursos Humanos. Un estudio sobre la gestión de la calidad total y los recursos humanos en la industria hotelera de la provincia de Salta”*, estudio realizado en el 2010, donde indica que en el sector de hoteles mejoró mediante los sistemas de gestión y la calidad de los servicios. Así, para la empresa significa que no solamente cuenta la voluntad de implementar técnicas de gestión de calidad o incluso algún modelo concreto seleccionado, sino que además debe cumplir con las normativas vigentes en los campos antes mencionados.

### **Hipótesis Secundaria N° 3**

La retribución predomina positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017. La correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.836 (85.0%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05(5%) resultados que concuerdan con lo indicado con Macavilca en el estudio titulado *“Gestión del talento humano y cultura organizacional en*

*el área de recursos humanos de la UGEL 06 – Ate Vitarte, 2016”* en el 2017, investigación realiza en Lima donde muestra la existencia positiva y significativa entre la “Gestión del talento humano” y las “Producciones de la cultura organizacional”, en el área de recursos humanos de la UGEL 06 – Ate Vitarte, 2016; ya que se obtuvo una correlación de Spearman = 0,598 con un nivel de significancia menor a 0,05.

## VI CONCLUSIONES

- Se concluye que existe correlación positiva en la Gestión de recursos humanos y esta influye significativamente en la Calidad de servicio, que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.
- Se evidencia la existencia de una correlación positiva de 0.844 (84.4%), en la Organización de recursos humanos influyen significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.
- La correlación es positiva siendo el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.698 (69.8%), es decir, los procesos control de recursos humanos influye significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.
- Se evidencia una correlación positiva con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.836 (85.0%), es decir, la retribución influye significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.

## VII RECOMENDACIONES

- Se recomienda mayores capacitaciones en temas de gestión de recursos humanos, ya que la empresa GesNext Perú S.A.C. cuenta en promedio con 429 empleados que rotativamente desempeñan funciones con la cual brindarán atención al cliente.
- Se recomienda la implementación de procedimientos que permitan la organización de recursos humanos, que indiquen el entorno de nuevos integrantes que ingresen en el entorno laboral, muy aparte de la modalidad en que hayan sido contratados para que también participen en la generación de calidad de servicios a los clientes.
- Se recomienda el establecimiento de estándares y lineamientos que se encuentren previamente establecidos para monitorear y realizar acciones correctivas que permitan componer los distintos procesos de control en el área del talento humano para brindar servicios respecto a la calidad de servicios.
- Se recomienda realizar las retribuciones correspondientes a cada uno de sus trabajadores de acuerdo a los cronogramas que se encuentren establecidos, la retribución es un elemento importa que permite que los trabajadores brinden una calidad de servicio más óptima.

## VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acuña Acuña, J. (2005). *Mejoramiento de Calidad*.

Costa Rica: Tecnológica de Costa Rica, 2005.

Andrés Senlle. (2010). *Gestión estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia*. España: AENOR.

Angeles Macavilca, A. R. (2017). *Gestión del talento humano y cultura organizacional en el área de recursos humanos de la UGEL 06 – Ate Vitarte, 2016*. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Ate Vitarte.

Arbulu Montoya, M. J. (2016). “*Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Chilcayo, San Martín – 2016*”. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chilcayo, San Martín.

Bernal Moreno , D. M. (2014). *Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones*. Diplomado en alta Gerencia, Bogotá.

Chávez Pinillos , F. E. (2015). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en los administrativos de las instituciones educativas de la Red 08 – UGEL 02 - 2015*. Tesis Maestría , Universidad César Vallejo, Lima, Los Olivos.

Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (5 ed.). Santafé Bogotá, Colombia: Nomos S. A. Recuperado el 03 de 09 de 2010, de Administración de Recursos Humanos: <http://www.educacion-holistica.org/notepad/documentos/Derecho%20y%20legislacion/Libros/Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9 ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

García, I. I. (2013). *Gestión de recursos humanos en empresas turísticas*. Madrid: Ediciones paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CDmFOSiWq5gC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Gómez Mejía , L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2005). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid , España: Managing Human Resources.

Gómez Paz, J. (2010). *Calidad Total y Recursos Humanos Un estudio sobre la gestión de la calidad total y los recursos humanos en la industria hotelera de la provincia de Salta*. Tesis Maestría, Universidad Católica de Salta, Salta, Argentina.

- Ignacio de la Cruz, L. (2014). *Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado el 10 de Febrero de 2014, de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_recursos\\_humanos.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf)
- International Organization for Standardization [ISO]. (2013). *Quality Management Systems. Requirements (Committee Draft)*. Ginebra: ISO.
- Kunas , M. (2012). *Implementación de calidad de servicio basada en ISO/IEC 20000*. Reino Unido.
- LaTorre Navarro, M. F. (2012). *La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. Tesis Doctoral, Universidad de Valencia, Valencia, España.
- Maristany, J. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 1.
- Meloni Navarro, Augusto; Corcuera Rodríguez, Ricardo; otros. (1999). *Gestión de Recursos Humanos*. Jesús María, Lima, Perú.
- Paz Couso, R. (2005). *La Comunicación y la Calidad del Servicio en la atención del Cliente*. España : Vigo.
- Perea Rivera, J. L. (2016). *Gestión de Recursos Humanos: Enfoque Sistémico en una Perspectiva Global*. *IIPSI*, 9(1), 112.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos Prácticos de la Calidad de Servicio*. Malagá, España: Vértice.
- Puchol, L. (2003). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (5 ed.). Madrid, España : Díaz de Santos, S. A.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2015). *Calidad y Servicios conceptos y herramientas*. Bogotá: universidad de la sabana. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Vega Gómez, U. (2015). *Gestión de Retribuciones: "Una Perspectiva Estretegica"*. Tesis Maestría, Universidad del País Vasco, Brasil.
- Werther Jr, W., & Davis, K. (2000). *Administración de Pesonal* (5 ed.). McGraw Hill.

## **IX ANEXOS**

Matriz de consistencia.

Validación de instrumentos.

Confiabilidad de instrumentos.

Cuestionario.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA – UNFV – MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN – TESIS – AUTOR: SOTO CANCHAYA, RICHARD**  
**TÍTULO DEL TEMA: “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GESNEXT, EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, PERIODO 2017”**

| <b>PROBLEMA</b>   | <b>OBJETIVOS</b>   | <b>HIPÓTESIS</b>  | <b>VARIABLES</b>  | <b>METODOLOGÍA</b>  |
|---|--|---|---|---|
| <p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b><br/>¿En qué medida la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?</p>   | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>Determinar en qué medida la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.</p>  | <p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b><br/>La gestión de recursos humanos influye significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.</p>   | <p><b>Variable Independiente</b><br/>X = Gestión de recursos humanos</p> <p><b>Dimensiones e Indicadores</b><br/>X.1. Organización de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de puesto</li> <li>• Descripción y análisis de puestos</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> </ul> <p>X.2. Procesos de control de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de control</li> <li>• Medios de control</li> <li>• Evaluación de los procesos de monitoreo de personas</li> </ul> | <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva – explicativa</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental tradicional</p> <p><b>Método de investigación:</b> Inductivo</p> <p><b>Población:</b> La población estará constituida por 429 trabajadores de la empresa GesNext Perú S.A.C.</p> <p><b>Muestra:</b></p> |
| <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b><br/>1. ¿En qué medida la organización de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?</p> <p>2. ¿En qué medida los procesos de control de recursos humanos inciden en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el</p> | <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b><br/>1. Determinar en qué medida la organización de recursos humanos incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.</p> <p>2. Establecer en qué medida los procesos control de recursos humanos inciden en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San</p> | <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</b><br/>1. La organización de recursos humanos influye significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.</p> <p>2. Los procesos de control de recursos humanos influyen significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San</p> |   |   |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <p>distrito de San Isidro, periodo 2017?</p> <p>3. ¿En qué medida la retribución incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?</p> | <p>Isidro, periodo 2017.</p> <p>3. Verificar en qué medida la retribución incide en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.</p> | <p>Isidro, periodo 2017.</p> <p>3. La retribución influye significativamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.</p> | <p>X.3. Retribución</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retribución directa</li> <li>• Retribución indirecta</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente</b><br/>Y = Calidad de servicio</p> <p><i>Dimensiones e Indicadores</i></p> <p>Y.1. Normas de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresarse desde el punto de vista del cliente</li> <li>• Ser ponderables</li> <li>• Servir a toda la organización</li> </ul> <p>Y.2. Mejoramiento continuo de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos</li> <li>• Cultura Organizacional</li> <li>• Moral y compromiso</li> </ul> <p>Y.3. Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de negocio</li> <li>• Nivel personal</li> </ul> | <p>Estará constituida por 203 trabajadores de la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017.</p> <p><b>Técnicas</b><br/>Las técnicas aplicadas son la encuesta y la entrevista.</p> <p><b>Los instrumentos</b> para la recolección de datos que se han utilizado fueron el cuestionario y la guía de entrevista.</p> <p><b>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información:</b><br/>Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 24 en español.</p> |
|---|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>Y.4. Calidad y excelencia</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad, excelencia y compromiso</li></ul> <p>Y.5. Aspectos claves de la calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad a controlar</li><li>• Modelo de calidad de servicio</li><li>• Factores determinantes de la calidad</li></ul> |  |
|--|--|--|--|--|

## CUESTIONARIO

“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017”

### **Instrumentos de recolección de datos**

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario de satisfacción del cliente.

Como parte de mi tesis en la ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL estoy realizando una investigación acerca de la influencia que ejerce la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación. Además, los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Por favor, marcar con una (X) según corresponda con su opinión y tenga en cuenta la siguiente valoración.

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Parcialmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

| N° | PREGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Considera Ud. que la gestión de recursos humanos tienen incidencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?      |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿Cree Ud. que el diseño de puesto es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                                  |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿La descripción y análisis de puesto tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                    |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño incide favorablemente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?             |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Cree Ud. que el control de recursos humanos incide en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?           |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿Cree Ud. que el control es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?   |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Cree Ud. que los medios de control son importantes en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                              |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿La evaluación de los procesos de monitoreo de personas tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017? |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Considera Ud. que la retribución incide directamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                            |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | ¿Considera Ud. que la retribución directa repercute en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                                |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Cree Ud. que la retribución indirecta es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                               |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Cree Ud. que las normas de calidad inciden en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                     |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Cree Ud. que expresarse desde el punto de vista del cliente influye positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017? |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Cree Ud. que ser ponderables es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?  |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Cree Ud. que servir a toda la organización incide positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                   |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo de calidad incide en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?        |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Los procesos tienen injerencia en la evaluación del desempeño?  |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿La cultura organizacional es importante en la gestión de recursos humanos?  |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Considera usted que la moral y el compromiso inciden positivamente en los criterios de control en recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Cree Ud. que la eficacia incide positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                                     |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Cree Ud. que el nivel de negocio incide favorablemente la dirección de recursos humanos, al trabajar conjuntamente?   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 22 | ¿Cree Ud. que el nivel personal es producto de una eficaz gestión de recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Considera Ud. que la calidad y excelencia es importante en la organización de recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Cree Ud. que la calidad, excelencia y compromiso inciden favorablemente en la gestión de recursos humanos?  |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Considera Ud. que si funcionan bien los aspectos claves de la calidad de servicio (cliente externo, cliente interno y trabajadores de la empresa) es consecuencia de tener una buena gestión de recursos humanos? |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿Cree Ud. que la calidad a controlar son puntos importantes en la gestión de recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Cree Ud. que el modelo de calidad de servicio es producto de una buena dirección en los recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Cree Ud. que los factores determinantes de la calidad es consecuencia de una adecuada organización de recursos humanos?   |  |  |  |  |  |

### **CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS**

“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017”

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario de satisfacción del cliente.

Como parte de mi tesis en la ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL estoy realizando una investigación acerca de la influencia que ejerce la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017.

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación. Además, los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Por favor, marcar con una (X) según corresponda con su opinión y tenga en cuenta la siguiente valoración.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Parcialmente de acuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

| Nº | PREGUNTAS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Considera Ud. que la gestión de recursos humanos tienen incidencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017? |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿Cree Ud. que el diseño de puesto es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                             |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿La descripción y análisis de puesto tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?               |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Considera Ud. que la evaluación del desempeño incide favorablemente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?        |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Cree Ud. que el control de recursos humanos incide en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los  |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?  |  |  |  |  |  |
| 6  | ¿Cree Ud. que el control es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?   |  |  |  |  |  |
| 7  | ¿Cree Ud. que los medios de control son importantes en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                                |  |  |  |  |  |
| 8  | ¿La evaluación de los procesos de monitoreo de personas tiene injerencia directa en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?   |  |  |  |  |  |
| 9  | ¿Considera Ud. que la retribución incide directamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el Distrito de San Isidro, periodo 2017?                              |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿Considera Ud. que la retribución directa repercute en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                                |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Cree Ud. que la retribución indirecta es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                               |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Cree Ud. que las normas de calidad inciden en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                     |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Cree Ud. que expresarse desde el punto de vista del cliente influye positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017? |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Cree Ud. que ser ponderables es importante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?  |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Cree Ud. que servir a toda la organización incide positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?                   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 16 | ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo de calidad incide en forma relevante en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?              |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Los procesos tienen injerencia en la evaluación del desempeño?  |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿La cultura organizacional es importante en la gestión de recursos humanos?  |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Considera usted que la moral y el compromiso inciden positivamente en los criterios de control en recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Cree Ud. que la eficacia incide positivamente en la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la empresa GesNext, en el distrito de San Isidro, periodo 2017?   |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Cree Ud. que el nivel de negocio incide favorablemente la dirección de recursos humanos, al trabajar conjuntamente?   |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Cree Ud. que el nivel personal es producto de una eficaz gestión de recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Considera Ud. que la calidad y excelencia es importante en la organización de recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Cree Ud. que la calidad, excelencia y compromiso inciden favorablemente en la gestión de recursos humanos?  |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Considera Ud. que si funcionan bien los aspectos claves de la calidad de servicio (cliente externo, cliente interno y trabajadores de la empresa) es consecuencia de tener una buena gestión de recursos humanos? |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿Cree Ud. que la calidad a controlar son puntos importantes en la gestión de recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Cree Ud. que el modelo de calidad de servicio es producto de una buena dirección en los recursos humanos?   |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Cree Ud. que los factores determinantes de la calidad es consecuencia de una adecuada organización de recursos humanos?   |  |  |  |  |  |