

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**



“Incidencia de procesos de recursos humanos en calidad del servicio de inversiones agrícolas Paramonga, 2017”

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

Autora:

**Príncipe Asencios, Medalit del Rocío**

Asesora:

**Fernández Pinedo, Verónica**

**Código ORCID 0000-0003-0508-6176**

**Barranca – Perú**

**2018**

### Palabras clave

Tema	Recursos humanos, Calidad de servicio
Especialidad	Contabilidad

### Keywords

Topic	Human resources, Quality of service
Specialty	Accounting

### Línea de investigación del VRL. (RCU N° 4201-2019-USPCU)

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Talento humano	Ciencia Sociales	Economía y Negocios	Economía

### Research line of VRL. (RCU N° 4201-2019-USPCU)

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Human talent	Social Sciences	Economy and business	Economy

Incidencia de procesos de recursos humanos en calidad del servicio de  
inversiones agrícolas Paramonga, 2017

Incidence of processes of human resources in quality of the service in  
agricultural investments Paramonga, 2017

## **Resumen**

La investigación tuvo como propósito determinar la incidencia de los procesos de recursos humanos en la calidad en los servicios de la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC en el año 2017.

La metodología de la investigación fue descriptiva y aplicada con un diseño no experimental de corte transversal, la técnica que se aplicó fue de la entrevista y el instrumento la guía. La población estuvo enfocada en 16 clientes, siendo uno de los resultados obtenidos en el tiempo de entrega del servicio a los clientes de la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC, indica que el 62% en bueno, 19% regular y malo 19%, para esto se recomienda mejorar el procedimiento de reclutamiento y selección; asimismo, entrenar a los supervisores del servicio y puedan planificar mejor su trabajo con su equipo encomendado.

## **Abstract**

The purpose of the research was to determine the impact of the human resources processes on the quality of the services of Inversiones Agrícolas Paramonga SAC in 2017.

The methodology of the investigation was descriptive and applied with a non-experimental cross-sectional design, the technique that was applied was the interview and the instrument the guide. The population was focused on 16 clients, one of the results obtained in the delivery time of the service to the clients of the Agricultural Investments company Paramonga SAC, indicates that 62% in good, 19% regular and bad 19%, for this is recommended to improve the recruitment and selection procedure; likewise, train the supervisors of the service and can better plan their work with their assigned team.

## **Incide**

Palabras clave .....	i
Resumen.....	iii
Abstract	iv
Incide	v
Capítulo I: Introducción.....	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
1.1.1. Antecedentes .....	1
1.1.2. Fundamentación Científica .....	4
1.2. Justificación de la investigación.....	6
1.2.1 Justificación teórica .....	6
1.2.2 Justificación practica .....	7
1.2.3 Justificación metodológica .....	7
1.3. Problema .....	7
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables.....	8
1.5. Hipótesis.....	33
1.6. Objetivo.....	33
1.6.1 Objetivo General .....	33
1.6.2. Objetivos específicos .....	33
Capítulo II: Metodología .....	33
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	34
2.2 Población.....	34
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación .....	34
Capítulo III: Resultados .....	35
Capítulo IV: Análisis y Discusión .....	56
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....	58
5.1. Conclusiones .....	58
5.2. Recomendaciones.....	60

Capítulo VI: Agradecimientos .....	61
Capítulo VII: Referencias Bibliográficas .....	62

## **Capítulo I: Introducción**

### **1.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **1.1.1. Antecedentes**

##### **1.1.1.1 Nacional**

- Ulloa (2015) Tesis presentada en la escuela de administración de la facultad de Ciencias Económicas de la universidad Nacional de Trujillo, muestra las deficiencias que existen en empresas agroindustriales en cuanto al desarrollo organizacional, desorden y poca importancia en el manejo de sus procedimientos referente a ingreso de personal, entrenamiento, desempeño e incumplimiento de funciones del personal, frente a este problema estos tienen una motivación de enfrentar al área de que emplean a los colaboradores en las empresas Agroindustriales, con el objetivo de cumplir con el crecimiento de la empresa y control de procesos con el personal de estas empresas.
  
- Muñoz (2017) “Efectuación de los renovados enfoques del área de Recursos Humanos en la estructura de capacitaciones de una entidad de cerveza”. El presente trabajo nos muestra la influencia de los nuevos enfoques de la Gestión de Recursos Humanos, en la planificación adecuada de la capacitación del personal, basado principalmente en las diferentes habilidades que permite asumir mayores responsabilidades y funciones diversificadas en los departamentos de la misma. Una de las apariencias importantes del presente trabajo, es la preparación de un plan de carrera para el personal, cuyo cumplimiento se logra gracias a los diferentes métodos de capacitación, de acuerdo a las necesidades formativas del personal a fin de adquirir mayores y mejores conocimientos de carácter teórico y técnico, lo cual posibilitara en el futuro la formación de círculos de calidad, así como la realización de proyectos interfuncionales en la empresa, motivando de esta manera la participación del personal en la



presentación de mejoras a través de los diversos sistemas de participación del personal.

- Tica (2015) con su tesis “Calidad de servicios y satisfacciones de los clientes en las pollerías en el distrito de Andahuaylas, ubicado en Apurímac, año 2015”, cuya conclusión fue como producto de la cuarta meta específica, en que vale el p (sig.=.018) esto es diminuto que el nivel de importancia .05, por ello hay suficientes pruebas de estadística para que se acepte la hipótesis que nos dice que existe relación. Además, la coeficiencia de la correlación es de 560, en lo que tiene como significado que hay una correlación buena. Así mismo, se puede confirmar con una confiabilidad de 99% que hay vinculaciones significativas entre la empatía y la complacencia del comprador en el lugar de servicio en el Distrito de Andahuaylas en el periodo 2015.
- Ríos (2014) con su trabajado de grado “La calidad de los servicios al que compra y su incidencia en los productos financieros y económicos de la entidad Campestre S.A.C en Chiclayo en los años 2011 Y 2012” cuya conclusión los productos de lo estudiado de la calidad de los servicios nos demuestran que la entidad brinda un excelente servicio, esta entidad atiende muy buen a los compradores de manera buena y servicial, pero puede realizar mejoras en las presentaciones de los servicios, ya así esto los clientes no pedirán cualidades en los productos de ellos necesitan ya que estos superan sus expectativas. Y si estos servicios de calidad mejoran y se innovan esto traerá un beneficio económico muy grande para la entidad ya que los clientes lo consumirán consecutivamente.
- Carrera (2017) Con su trabajo de grado llamado “La calidad de servicio y las satisfacciones a los compradores de la entidad financiera Ripley S.A.C”, lo cual su cuya conclusión es que la calidad de servicio incide de forma muy importante en las satisfacciones del

comprador o adquiriente en la entidad financiera Ripley, esto debió a la excelente supervisión de los encargados de tienda con los vendedores directos de plataforma.

- Ñahuirima (2016) con su trabajado de grado “La calidad de los servicios al que compra y su incidencia en los productos financieros y económicos de la entidad Campestre S.A.C en Chiclayo” cuya conclusión los productos de lo estudiado de la calidad de los servicios nos demuestran que la entidad brinda un excelente servicio, esta entidad atiende muy bien a los compradores de manera buena y servicial, pero puede realizar mejoras en las presentaciones de los servicios, ya así esto los clientes no pedirán cualidades en los productos de ellos necesitan ya que estos superan sus expectativas. Y si estos servicios de calidad mejoran y se innovan esto traerá un beneficio económico muy grande para la entidad ya que los clientes lo consumirán consecutivamente.

#### **1.1.1.2 Internacional**

- Jorquera (2013) con su trabajo de grado “La calidad de los servicios y las satisfacciones en los adquirientes en la entidad industrial de automotriz: Estudios de las primordiales causas que inciden en las evaluaciones de los compradores” en la cual sus conclusiones es que en el análisis que se efectuó sobre los compradores de dicho servicio nos encaminó a diversos factores que estos compradores observaron. Las principales causas que los compradores no estén satisfechos son casi por las marcas, dejándose observar que no son por las marcas sino por el trato de los vendedores hacia ellos ya que estos tratos no son excelencia y amabilidad, 75 entidades están en la misma situación con el mismo problema con los compradores estos no mejoran para una excelente atención.

- Abad & Pincay (2014) hace mención que la satisfacción que tienen los consumidores tanto sean internos como externos, evidencian que la calidad y la cultura de la entidad son deficientes, originadas por se encuentran influidas en un cumplimiento del 80% de la producción emitidas en relación a los presupuestos que se encuentran establecido para el periodo 2013.

### **1.1.2. Fundamentación Científica**

#### **Administración de Recursos Humanos**

Dessler (2014) El área de los recursos humanos, su responsabilidad es de mejorar las producciones de los colaboradores para que así la entidad pueda alcanzar sus metas, y que los colaboradores sean honestos, responsables y solidarios. Además, el área de los recursos humanos, su responsabilidad es de mejorar las producciones de los colaboradores para que así la entidad pueda alcanzar sus metas, y que los colaboradores sean honestos, responsables y solidarios.

#### **Recursos Humanos**

**Chiavenato (2015)** Estos son los sujetos que entran, se quedan y juegan un rol importante en la empresa, ya sea cual sea su nivel de jerarquía o sus labores dentro de la entidad. Estos recursos humanos se reparten de las diferentes formas en los niveles diferentes: Estos son tres niveles dentro de la organización los cuales son institucional lo cual es la dirección, luego tenemos el intermedio y estos es la gerencia y por último el de las operaciones aquí se encuentran los colaboradores, técnicos, obrero y demás supervisores. Establecen que son los únicos recursos con vida y que son dinámicos dentro de la entidad, también estos son unos recursos con conocimiento y con motivaciones que pueden ayudar a la entidad a que mejore.

## **Capital Humano**

Chiavenato (2011) La definición del talento humano esto nos lleva de manera necesaria a los sujetos humanos, el capital humano es un patrimonio que no se puede valorar para lograr las metas, éxitos y competitividades. Estos están compuestos por dos características primordiales.

## **Planificación Estratégica de Recursos Humanos**

Chiavenato (2014) El plan estratégico de recursos humanos está referido en la manera como este el sujeto de la administración trata de lograr en que se cumpla los objetivos de la entidad y así mismo, esto ayuda a que se incentive las consecuciones de las metas de cada colaborador. Esto trata de equilibrar las competencias y los talentos con lo que necesita la empresa. Las planificaciones de estrategia de recursos humanos son unos procedimientos de planes en observar cuanto de personal se necesita para que se logre la meta de la empresa dentro de un tiempo establecido. Esto se trata de cuanto se contratará de manera anticipada para que estos intervengan en el logro de las metas.

## **Calidad de servicio**

Aiteco (2015) nos dice que las cosas que pueden satisfacer la necesidad de los compradores estas están conforme a lo que contienen las cuales son dos clases: los que se pueden tocar y los que no se pueden tocar. Lo que se puede tocar son bienes tangibles y estos son productos que se pueden consumir.

Juran (2015) nos define sobre la calidad que es algo como para ser usado y fabrica entre otras las denominadas “trilogías de calidad”, esto como una estructura para que se inicie cualquier procedimiento: “mejoramiento de calidad”, “calidad de planes” y “controles de calidad”. En el país asiático este se convierte en uno de los grandes empresarios de automóviles que empezó a amenazar al sector de las industrias, entonces es el más fuerte.

### **Calidad de servicio y prestaciones accesorias**

Aiteco (2015) De esta manera, se distingue entre la calidad del producto referido a los productos y servicios, central, y calidad de servicios referido a las prestaciones de accesorios y como se recepciona la prestación primordial. Así, las prestaciones primordiales de una empresa financiera, como ejemplo, de estas entidades son los depósitos y los créditos. De manera evidente, estos servicios principales deben tener calidad en estos mismo y que tengan más condiciones de competencias. No obstante, también, esté producto está junto con el servicio accesorio, en que rodea a lo anterior; a la adición, por buenos números de servicios que complementan.

### **Cliente**

Logistec (2012) Cuando dialogamos sobre la calidad de servicios, de manera rápida pensamos en la definición de los clientes. En la actualidad, como compradores, todos buscan la calidad, quieren productos que satisfagan las necesidades que tienen, a un precio menor, y que aquel producto sea duradero, que haya variedades de sustitutos en el mercado, que sea tecnológico, etc. Los compradores solo esperan que los servicios se encuentren dirigidos a las satisfacciones de las necesidades, con una excelente atención lo que se quiere decir que atienden con amabilidad, informaciones, por decir las algunas.

### **Excelencia en servicio**

Tigani (2013) Las situaciones en todo el mundo, en el tiempo de redactar este material, tiene como marca a las tendencias un indicador no reversible hacia las competencias poderosas, en todo el mundo. Los avances de la tecnología en la manera de las comunicaciones y administraciones de conocimientos, realizan que aquellas empresas retengan prototipos cerrados de intercambios culturales, estas sufren de aislamientos y son incomprensibles.

## **1.2. Justificación de la investigación**

### **1.2.1 Justificación teórica**

Las teorías que sustentan esta investigación corresponden a los procesos de recursos humanos en la empresa Inversiones Agrícolas Paramonga SAC los cuales sirvieron para profundizar e identificar la dimensión de los indicadores que trataron el problema que se planteó. La investigación, estuvo determinada en demostrar de qué manera los procesos de recursos humanos inciden en la calidad del servicio en la empresa Inversiones Agrícolas Paramonga SAC, con la finalidad de incorporar nuevas técnicas que no habían sido consideradas para el manejo del recurso humano, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio. También, por los productos que se recopilaron de la investigación, se elaboran conclusiones consideradas como teoría científica, este aporte contribuye a los avances de los conocimientos planteados y a buscar el entendimiento que modifica o complementa el saber que se tenía.

### **1.2.2 Justificación práctica**

La investigación sirvió para determinar de qué manera pudo mejorar los procesos existentes e incorporar nuevas técnicas para conocer de una forma más cercana a la realidad del estudio ubicada en la ciudad de Paramonga. Brinda a los interesados elementos de cambio que le ayudaron a mejorar como ser más competitivas dentro del contexto en el cual se desenvuelven.

### **1.2.3 Justificación metodológica**

La investigación se demostró la validez y la confiabilidad de los nuevos instrumentos de medición en los procesos de los recursos humanos, los cuales nos ayudaron en la recolección de datos, para llegar al entendimiento del problema que consistió en demostrar la mejora de la calidad de servicio ofrecida por la empresa Inversiones Agrícolas Paramonga SAC.

## **1.3. Problema**

¿Cómo incide los procesos de recursos humanos en la calidad del servicio de la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC en el año 2017?

## **1.4. Conceptualización y operacionalización de variables**

### **1.4.1 Variable independiente: Procesos de recursos humanos**

#### **➤ Administración de Recursos Humanos**

- a. Dessler (2014) Esto está referido a las definiciones y técnicas necesarias que un administrador de recursos humanos tiene que tener presente y aplicarlo, esto vinculado con las personas que laboran en la entidad, las cuales están incluidas las siguientes:
- Estudio de Puesto (Aquí se observa las cualidades que se requieren en el trabajo con las cualidades que en cada sujeto brinda en su currículum).
  - Las planificaciones de la cantidad que requieren de obreros y la elección de cada sujeto para cada empleo.
  - Las selecciones de los sujetos que postularon para el puesto de empleo.
  - Administración de sueldos y salarios (Como compensar a los colaboradores).
  - Otorgar incentivos y prestaciones.
  - Evaluaciones de la labor.
  - Flujos de comunicaciones.
  - Actualizaciones y desarrollos
  - La obligación del colaborador

- b. Todo esto trata en las planeaciones, organización, desarrollo y los controles técnicos que tienen la capacidad de fomentar a los colaboradores a que se comprometan con la entidad y que trabajen por su cuenta y no por obligación, así mismo el área de los recursos humanos esto tiene un significado lo cual es de mantener y conquistar sujetos en la entidad, para que estos laboren, y que se desenvuelvan al máximo en sus labores para que de la misma forma la entidad también pueda alcanzar sus objetivos, como ejemplo con una excelente producción.
- c. El área de los recursos humanos, su responsabilidad es de mejorar las producciones de los colaboradores para que así la entidad pueda alcanzar sus metas, y que los colaboradores sean honestos, responsables y solidarios.

## **1. Recursos Humanos**

Chiavenato (2015) Estos son los sujetos que entran, se quedan y juegan un rol importante en la empresa, ya sea cual sea su nivel de jerarquía o sus labores dentro de la entidad. Estos recursos humanos se reparten de las diferentes formas en los niveles diferentes: Estos son tres niveles dentro de la organización los cuales son institucional lo cual es la dirección, luego tenemos el intermedio y estos es la gerencia y por último el de las operaciones aquí se encuentran los colaboradores, técnicos, obrero y demás supervisores. Establecen que son los únicos recursos con vida y que son dinámicos dentro de la entidad, también estos son unos recursos con conocimiento y con motivaciones que pueden ayudar a la entidad a que mejore.

## **2. Talento Humano**

Chiavenato (2015) El talento de una persona es algo especial y única dentro de ella. Y cada sujeto es un talento. Para que un sujeto sea talentoso esta tiene que tener algo que lo diferencia de forma competitiva y que sea valorada. En



la actualidad una persona talentosa tiene 4 aspectos o cualidades importantes para las competencias de cada una.

- a. El conocimiento: Esto trata del conocer. Establece el producto de lo aprendido, de manera continuo, el saber en estos tiempos actuales es muy importante y esencial.
- b. Habilidades: Esto consta en lo de realizarlo. Significa en que el sujeto deberá efectuar y aplicar sus saberes, en lo que aplicará será en solucionar problemas o casos. En otros términos, las habilidades son transformaciones de los saberes en resultados.
- c. Juicios: Esto trata en de conocer y saber controlar las situaciones y los contextos. en otras palabras. Es de saber cómo conseguir informaciones del conocimiento en resultado.
- d. Las actitudes: Esto trata de conocer lo que se va a realizar o lo que va a suceder. Las actitudes emprendedoras nos permiten lograr los objetivos, de responsabilizarse del peligro, de llegar al éxito, aumentar el valor, tener un comportamiento como agente de cambio y concentrarse en las soluciones. Es lo que motiva a los sujetos que logre la autorrealización de su material a una potencia.

### **3. Capital Humano**

Chiavenato (2011) La definición del talento humano esto nos lleva de manera necesaria a los sujetos humanos, el capital humano es un patrimonio que no se puede valorar para lograr las metas, éxitos y competitividades. Estos están compuestos por dos características primordiales.

- a. El talento: Esto es una dotación de conocimientos, destrezas y habilidades que estas son reforzadas, recompensadas y actualizadas de manera persistente. Pero, no se puede llegar al talento de una forma sola con una estructura cerrada. Esto nos llega lejos cuando debe existir y coexistir con una situación libre, cobertura y autonomía para que este puede llegar a nuevas fronteras.

- b. Los contextos: Es una situación adecuada o el lugar para los talentos realicen sus labores y aumenten. Sin ello, el talento se muere. El lugar es determinado por cualidades como:
- **Una arquitectura organizacional** es un proyecto integrado, movable y unas divisiones de labores que coordinan a los sujetos y la fluidez de los procedimientos y de las operaciones integralmente. La entidad de la labor debe otorgar fácilmente las comunicaciones y el contacto de los sujetos.
  - **Una cultura organizacional** Esto es una organización de democracia y que dentro de ella participan ya que al participar estos otorgan confianza, satisfacciones, compromisos el espíritu en grupos. Esto es una cultura que esta inclinada en la solidaridad y el apoyo entre los sujetos.
  - **Un estilo de administración** Esto está presente en los lideres, ya que, en el liderazgo nuevo y el coaching, con descentralización de las delegaciones, atribuciones de las facultades, controles.

Y así, no es suficiente con tener talentos para tener a patrimonio humano. Es muy importante y de necesidad tener dentro de la organización los talentos en un ambiente favorable. Si el lugar es un ambiente agradable el talento se desarrollará y alcanzara nuevas fronteras, pero si el ambiente no es acogedor el talento fallecerá, estos se alejarán del resto. Los dos como talento y el lugar estos mezclados son muy importante ya que estos otorgan la definición del patrimonio humano.

#### **4. Gestión del Talento Humano**

Chiavenato (2014) Las gestiones de los talentos humanos esto es un área demasiado sensible en el conocimiento de las entidades. Es eventual y de situaciones, esto tiene dependencia de las apariencias como la cultura de cada empresa, las estructuras de las entidades tienen diferentes situaciones en las cuales tienen cualidades como el lugar del ambiente, la operación de la entidad, las tecnologías que utilizan, los procesos internos que utilizan y

demás variables valiosas que intervienen. La actividad del talento del sujeto en la empresa es una función en que consiente la cooperación eficiente de los sujetos (colaboradores, recursos humanos, funcionario, o demás nombres que se efectúan) para que se logre las metas de las empresas o de sí mismas.

## **5. Planificación Estratégica de Recursos Humanos**

Chiavenato (2014) El plan estratégico de recursos humanos está referido en la manera como este el sujeto de la administración trata de lograr en que se cumpla los objetivos de la entidad y así mismo, esto ayuda a que se incentive las consecuciones de las metas de cada colaborador. Esto trata de equilibrar las competencias y los talentos con lo que necesita la empresa. Las planificaciones de estrategia de recursos humanos son unos procedimientos de planes en observar cuanto de personal se necesita para que se logre la meta de la empresa dentro de un tiempo establecido. Esto se trata de cuanto se contratará de manera anticipada para que estos intervengan en el logro de las metas.

### **5.1. Factores que intervienen en la planeación de los Recursos Humanos**

Chiavenato (2015) Es demasiado común que los sujetos que tienen especialidades en esta área realicen cálculos de matemática que tienen relación con la fuera de trabajo de la empresa. Los sujetos estos no laboran de manera exacta ya que los empleadores esperan que trabajen al 100% pero existen factores que lo impiden como ejemplo cuando se enferman estos no van a laborar en la entidad, por eso estos pierden días de labores, pueden ser víctimas de accidentes, además deben tener vacaciones cada año por ello se dice que el personal no labora de manera completa.

Existen varios factores como las rotaciones, costumbres habituales de laborar, los cambios de los requerimientos en las fuerzas de labores. Estos factores inciden fuertemente en las planificaciones del área de recursos humanos.

### 5.1.1. Ausentismo

Tener colaboradores esto no siempre se entiende que laboren todos los días en el tiempo que les toca trabajar. Las faltas de los colaboradores a la labor tienen como consecuencia de alterar y distorsionar los volúmenes y la disposición de la fuerza de labor. Estas ausencias se entienden como faltas o impuntualidades de los colaboradores. El famoso ausentismo es una de las principales consecuencias. Lo contrario es el ausentismo es que esté presente. Esto está referido en el periodo determinado que se encuentra el colaborador laborando.

El ausentismo es la secuencia en que el colaborador no se encuentra laborando, cualquier sea su situación falta o no se presentan por las enfermedades, en esto se establece las cantidades de tiempos que no se encuentran laborando. La Bureau Affairs (BNA) de los EE.UU estos tienen una fórmula para calcular el índice del ausentismo la cual es la siguiente:

$$\text{Indice de Ausentimo} = \frac{\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas}}{\text{días de trabajo perdidos por ausencias en el mes}}}{\text{N}^\circ \text{ promedio de colaboradores} \times \text{N}^\circ \text{ de días de trabajo en el mes}}$$

En esta fórmula se observa los días de que no se encontró a los trabajadores laborando. No obstante, la ¿En dónde quedan las faltas por las impuntualidades del tiempo como las horas y los minutos? Algunas entidades escogen convertir las los minutos en hora y las horas en días para que así se compense las carencias y también retrasos:

$$\text{Indice de Ausentismo} = \frac{\frac{\text{Total de personas}}{\text{horas perdidas}}}{\frac{\text{Total de personas}}{\text{horas laboradas}}}$$

Para el cálculo del costo total de las faltas dentro de esto se pueden poner todos los días o el tiempo que no laboro, ya sea cualquier excusa (días de vacaciones, enfermedades, maternidad, accidentes de labores y demás licencias). O por otro lado del cálculo también existe el denominado presencias pobres, que solo ponen las faltas de los colaboradores que se pueden controlar de manera personal como las faltas o las demoras por diferentes motivos, de manera perfecta que sean evitables. Este índice ya puede ser mensualmente o cada cierto periodo.

### **5.1.2. Rotación de Personal**

Las rotaciones de trabajadores es el producto de las despedidas de algunos colaboradores y el ingreso para otras personas para que ocupen su lugar en la labor. Las entidades tienen cambios de un procedimiento dinámico y de continuidad de entropía negativa para que se mantenga la integridad y así pueda seguir adelante. Esto se quiere entender que siempre pierden energías y recursos y estos se deberán alimentar para recuperar lo perdido y así garantiza su equilibrio. Las rotaciones que están escritas esto está referido a los flujos de ingresos y salidas de los empleados de las empresas. A cada despido casi siempre este les corresponde a las contrataciones a otro a lo que le puede sustituir y continuar con su labor que el anterior empleado realizaba. Eso se entiende que las fluideces de las salidas como los despidos, jubilación y separación esto será compensado con otros flujos de la misma equivalencia lo cual es los ingresos a lo que llamamos contratos de personal. A la separación se presenta cuando un sujeto deja de ser parte de la empresa. Dentro de esto hay dos tipos de separación las cuales

unas de ellas es el de la separación por iniciación del colaborador la cual es voluntaria se le denomina renuncia y la otra separación es por la iniciativa de la empresa en la cual ya sería el despido.

a. **Separación por iniciativa del empleado (renuncia).** Esto existe cuando un colaborador toma una decisión, ya sea personal o de profesión, de ya no continuar el vínculo de labores con su jefe. Esta elección de separación es por dos percepciones. Lo cual el primero es el grado de que no esté satisfecho el colaborador con su labor. Y el segundo es las oportunidades que encuentra fuera de la empresa ya esta sea por motivos de que será más remunerado u otras causas. El colaborador no puede estar a gusto con sus labores o con el clima laboral o la unión de estos dos. Muchas empresas otorgan motivaciones e incentivos en dinero para que, si se efectúe las separaciones, como el plan de separación de manera voluntario, esto ocurre cuando se quiere reducir el personal o estas no ayudan con sus fuerzas y luego contratar a otros para que ocupen su lugar y así que las producciones sean más. Estas estrategias implican a las cancelaciones de remuneraciones en el cierto tiempo que laboró el personal en esta situación hablamos de sus liquidaciones.

b. La separación por el lado de la empresa lo cual es denominado como el despido. Esto sucede cuando la entidad decide reducir a sus trabajadores viejos por otros nuevos con más energías, en las cuales estos serán reemplazados por los nuevos esto será de acuerdo a las necesidades de la entidad. Las variaciones como los cambios en el diseño de los puestos de trabajo esto traen como consecuencia colocarlos de nuevo, transferencias, trabajos compartidos, disminución del tiempo de labores y las separaciones de los trabajadores. Para disminuir estas consecuencias en las entidades, la solución es de recortar las horas extras, reducir las horas de trabajo, trabajo en casa y lo

más importante el reciclaje de los profesionales mediante un entrenamiento duro y continua. Cuando el cese tenga resultados indispensables, las entidades efectúan criterios de discusiones y de negociaciones con sus colaboradores, para que así se disminuya la fidelidad, que estos inciden a la producción, y disminuyen las acciones legales que pueden realizar los ex colaboradores y estos ayudan a los ex colaboradores a que encuentren trabajo esto comparado en el mercado de labores mediante el outplacement (recolecciones de profesionales). El outplacement es un procedimiento de colocar de nuevo que está dirigido por entidades de consultorías empleadas por la entidad que ayudan a sus colaboradores a que encuentren nuevos trabajos en el mundo o mercado.

De ahí aparece las necesidades de medir el nivel de la separación de la empresa. El índice de la separación mide las proporciones de ello en vinculación con la grandeza de la fuerza de labor. La fórmula más empleada es la cantidad de sujetos que renuncian en un cierto tiempo ya esta sea un mes o un año y vinculación con la cantidad promedio que hay de colaboradores. No obstante esta fórmula funciona en las relaciones de las salidas, pero no se consideran los ingresos de los trabajadores de la empresa.

$$\text{Índice de rotación} = \frac{\text{Nº de empleados separados}}{\text{Promedio efectivo de la organización}}$$

Las rotaciones no son causas, sino estas son consecuencias de algunas variables ya sean internas o externas. Dentro de la variable externa esta los casos de la demanda y oferta de personal, la relación económica, las oportunidades de trabajos en el mercado de labores y demás. Y por el lado de la variable interna estas son las políticas de salario que tienen las organizaciones y que estas mismas las otorgan, como el estilo de administrarlos, la

oportunidad de desarrollo interno, los diseños de los puestos de trabajos, las condiciones físicas y psicológicas de la labor. Las estructuras y la cultura de la entidad estas tienen la responsabilidad de las partes de las variables internas.

### **5.1.3. Cambios en los requisitos de la fuerza de trabajo**

Las fuerzas de labores de una empresa estas sufren cambios durante el tiempo que pasa. Las empresas radican en unos procedimientos constantes de cambios y que esto incide de manera profunda a los sujetos que laboran dentro de las entidades. Como se puede observar algunos factores de condición como la rapidez que cambia el mercado, las globalizaciones y las configuraciones de las empresas, las novedades en servicios y productos y los nuevos puestos de trabajo en las cuales dentro de las cualidades y exigencias estas varían. Como las consecuencias de estos sucesos de cambios las fuerzas de labores no son eficientes en esa situación para realizar sus actividades dentro de la entidad. Las instituciones de educación no tienen el suficiente material para preparar bien a los sujetos que entran a laborar por primera vez. Los que se gradúan y salen de las instituciones a estos les hace mucha falta de prácticas, técnicas y habilidades que necesitan. Como ejemplo que no tienen el conocimiento de cómo trabajar en una computadora. Este déficit de competencia y habilidad estos originan perdidas a las empresas y como resultado se obtiene una labor muy inferior, menores producciones, un incremento de los accidentes dentro de la hora de labor y los reclamos seguidos de los compradores. Este déficit como se dijo que eran perdidas estos pueden llegar a las cantidades de millones a cada periodo. Para resolver ese déficit las entidades deberán capacitar sus trabajadores para que sepan enfrentar los cambios y así obtener unos trabajos de calidad y sea beneficiosa para la empresa.



## 6. Modelos de Gestión del Talento Humano

Los modelos de gestiones de los talentos de los sujetos esto es como una estructura o marcos de referencias para la administración del recurso de la empresa. Estos modelos de gestiones pueden ser utilizados en las entidades y en el negocio privador o también en las entidades del gobierno.

Las nuevas concepciones integrales de los funcionamientos de los colaboradores en las empresas esto motivo a que se busque modelos funcionales y conceptuales.

Se proponen los siguientes modelos de gestiones del talento del sujeto:

**a. El modelo de Idalberto Chiavenato:** Indica que la administración del recurso humano se enfoca en 6 procesos básicos (Figura N° 3):

- El proceso para contratar sujetos.
- El proceso para tener un orden de mandatos a los colaboradores
- El proceso para incentivar a los empleados
- El proceso para mejorar a los empleados
- El proceso para contratar personas
- Y por último el proceso para controlar a las personas.

Todos estos procesos tienen muchas vinculaciones entre ellas mismas, de la forma de que uno influya en la otra y como repeticiones entre ellas. Cada proceso tiene la responsabilidad de ayudar o de perjudicar a los demás cuando estos son empleadas de una forma buena o mala.

**b. El modelo de Willian B. Werther, JR y Keith Davis:** Nos señala que cuando varias operaciones o empresas están vinculadas entre ellas mismas esto forma un sistema. Se dice que cualquier sistema está formado por dos o más partes, que se relacionan entre ellos mismos, pero estos tienen limitaciones precisos y claros. Como se ilustra en la figura N° 04, cada operación de recursos humanos establece un excelente sistema, que tiene relación con otras operaciones. El siguiente modelo explica las funciones

primordiales de subsistemas de las administraciones de recursos humanos, los cuales son:

### **I. Fundamentos y desafíos**

Las administraciones de los recursos humanos estos encaran deferentes retos con su relación con el empleador. El reto fácil es que se contribuya a que la empresa desarrolle su eficiencia y eficacia de una forma social y éticamente solidaria y responsable. Para enfrentar estos retos se necesita que el área de recursos humanos sea más ordenada en la forma que pueda lograr sus metas y ayude me manera adecuada los trabajados de los gerentes que están en operación.

### **II. Preparación y selección**

El área de los recursos humanos este necesita de una adecuada base de informaciones para que pueda ser eficiente, lo que se quiere decir es que cuando les faltan un colaborador en una cierta área estas encaran ciertos límites que conllevan a que efectúen sus obligaciones o sus objetivos como área por lo cual el sujeto que administra aquella área requiere de las informaciones de cierto puesto de trabajo en la entidad y por esa información, en los puestos ponen las cualidades que complementen a las carencia de aquel área o por otro lado capacitan a los personales donde trabajan y pueda ocupar el puesto de trabajo.

### **III. Desarrollo y evaluación**

Los nuevos trabajadores quienes fueron empleados estos se le ingresa en el programa de inducciones tanto a la entidad como el lugar de su labor y estos dirigen sobre aquellas políticas y procesos de la empresa.

Para evaluar cómo se desenvuelve los colaboradores para eso se realiza evaluaciones cada cierto tiempo ya que por la estás la entidad otorga a los colaboradores retroalimentaciones sobre sus

talentos y apoya a los sujetos de la gerencia operativa a que conozcan sus situaciones y que la subsane.

#### **IV. Compensación y protección**

Esto es un elemento muy importante para que se mantenga y se motive la fuerza de labor adecuadamente. Los colaboradores estos deben ser remunerados ya sea con productos o dinero y esto a cambio por su trabajo que realiza en la entidad, los incentivos estos cumplen su labor muy esencial ya que por las compensaciones modernas esto va más allá de la cancelación misma, también esto deberá tener niveles que favorezcan a la entidad.

La empresa tiene la necesidad de dar seguridad a sus empleados antes los riesgos de su trabajado, esto a través de los programas de seguridad y salud y que cumpla con las leyes sobre su departamento.

#### **V. Relación con el personal y evaluación**

Werther (2015) los colaboradores tienen la necesidad de ser motivados y en el área de los recursos humanos tiene la responsabilidad de que garantice las satisfacciones del empleado en su labor, también el sujeto que administra el RH este brindara asesoramientos a los gerentes para que se desarrolle una productividad excelente de la entidad y que se mantengan los niveles de comodidad. El área de RH tiene la necesidad de calificar sus labores y reconocer sus dificultades, por lo que están en auditorias cada cierto tiempo para saber sus desempeños y se mejoren las maneras para servir a la empresa.

Ya que todos estos modelos tienen una exigencia en un novedoso tratamiento de recurso humano admitiendo su importancia y la tarea que realiza las gestiones de

talentos humanos. Cada una de estas tienen ventajas y las otras no por ello se deberá estudiar las situaciones de forma individual de la entidad y lo que lo rodea para que adopte cualquiera de ellos.

En que elijan cualquier modelo de gestiones de recurso humanos, está basada en el estudio de la empresa, lo que necesitan y la cultura de los sujetos, también cada parte que lo conforma estas están vinculadas en sí mismas para que estas sean más eficientes y eficaces y que respondan a las leyes y el punto de vista de las entidades.

Como se continua e muestra las descripciones teóricas simples de un sistema de modelo de Chiavenato lo cual es denominado como modelo escogido, lo cual sirve como ayuda en el desarrollo de la investigación “Propuesta de un modelo de actividades de las cualidades de ser humano en la entidad tal S.A”

## **7. Subsistemas de Gestión del Talento Humano**

### **7.1.Subsistema de integración de recursos humanos**

#### **a. Reclutamiento de personal**

Las contrataciones comprometen a un procedimiento que cambia según la empresa. El comienzo de las contrataciones esto tiene una dependencia en las decisiones de la línea. Dado que la contratación es una operación, estas medidas tienen dependencia en las decisiones de línea, lo cual esto es oficializado mediante una especie de mandato de servicio, de manera general llamada las faltas de empleados o requieren empleados.

#### **b. Selección de Personal**

Esto trata de buscar a las personas que podrán ocupar el puesto de trabajo en la entidad, pero esto mediante concursos o requerimientos que estos necesiten el área de recursos humanos parte de los documentos que requieren también buscan saber sus destrezas y cualidades de las personas que participan en las selecciones de personal esto con un objetivo de aumentar el beneficio de la entidad.

## **7.2.Subsistema de organización de recursos humanos**

### **a. Diseño de puestos**

Chiavenato (2014) esto es las cualidades específicas que requiere el puesto, de las metodologías de empleo y de las relaciones son otros puestos de empleos, con el objetivo que el personal que será contratado, que cumpla con los requerimientos tecnológicos, de organización y social. Esto en pedazo parte del área de recursos humanos y que estos lo van a reclutar.

### **b. Descripción de puestos**

Las descripciones es un procedimiento en que se revela las ocupaciones labores que forman y lo hacen diferentes de las otras áreas de puestos que hay en la entidad. Además, las descripciones es la vinculación de la responsabilidad o trabajos del empleo quien lo va a realizar, el tiempo de su ejecución, las metodologías que se utilizan para que se cumpla esas actividades o trabajos. Es de manera básica las enumeraciones por escrito por las primordiales cualidades significativas del puesto de las obligaciones y cargos que adquirieron.

### **c. Análisis de puestos**

Chiavenato (2013) Una vez que se realizó las descripciones, ahora sigue el estudio del puesto. Lo que se quiere decir que una vez conocido lo que contiene, se estudia el puesto en vinculación con las apariencias extrínsecas, en otras palabras, las relaciones con los requerimientos que el puesto otorga a quien lo va a ocupar.

Aunque me manera intima esta tiene relación con sus objetivos y los procedimientos con las obtenciones de informaciones, el estudio de dichos puestos de trabajos y las cualidades estas son dos técnicas muy

diferentes. Por un lado, las descripciones de puesto esto esta intrigado por lo que hay en la labor como que va a realizar el sujeto que ocupara aquel puesto, que es lo que ara o porque lo ara, el estudio esto pretende en saber y observar lo que requieren, obligaciones y condición que el trabajo requiere para su adecuada labor. Por medio del estudio de los puestos de manera posterior son importantes y están clasificados para efectos de comparaciones.

#### **d. Evaluación del desempeño**

Chiavenato (2013) Las evaluaciones de los cumplimientos es una apreciación de sistemas de que cada sujeto que cumple en un trabajo y su potencial de mejoramiento en un tiempo adelante. Toda evaluación es un procedimiento para ver de cómo se desempeña el colaborador y además de su desempeño las cualidades y habilidades que tiene el sujeto. Las evaluaciones de los sujetos que realizan en su trabajado dentro de la empresa estos lo realizan ejecutando varios procesos que se saben con varios nombres, como ejemplo los informes de avances, evaluaciones de eficiencia, evaluación a los colaboradores y muchos más. Algunas definiciones se pueden cambiar. En pocas palabras las evaluaciones de desempeño es una definición variante, ya que las empresas siempre examinan a los colaboradores, ya sean formal o de manera informal, en cada cierto tiempo. También, las evaluaciones de desempeño esto tiene como una representación de técnicas de administración indispensable dentro de las operaciones de la administración. Es un medio en que nos consiente en encontrar dificultades en las supervisiones de los colaboradores y en las instigaciones del trabajo a la empresa o en el lugar que labora, así como los desacuerdos, no utilizan a los empleadores potenciales, dificultades de motivaciones y demás. Esto depende en tipos de dificultades conocidas, las evaluaciones de desempeño ayudan para conceptualizar y mejorar las políticas del área de RH de acuerdo con lo que necesita la empresa.

### **7.3.Subsistema de retención de los recursos humanos**

#### **a. Remuneración (Administración de sueldos y salarios)**

Las remuneraciones esto está referida a los pagos al empleado por los trabajos que ha realizado dentro de la empresa. Se trata, de manera básica, de un vínculo de intercambios entre los sujetos que trabajan y la empresa. Cada colaborador pone en negociación su labor para que obtenga una retribución económica. Las remuneraciones pueden ser directas o indirectas.

#### **b. Planes de prestaciones sociales**

Estas prestaciones sociales son las ventajas comodidades, facilidades y servicios que las entidades otorgan a sus colaboradores con la meta de que no hagan tanto esfuerzo y se preocupen. Estas pueden ser pagadas de manera total o parcialmente por la empresa, pero estos no son cancelados por los colaboradores. Sin embargo, estos son medidas que adoptan las entidades para que se mantenga las fuerzas de labores dentro de un nivel bueno de producciones y de comodidad.

Estas son características que están representadas en el pago de las remuneraciones y estas están dentro de ellas. Las prestaciones sociales son pagos indirectamente, en que permite al empleado a que satisfaga sus necesidades de forma personal. Ya que estos elementos que paga a empresa y son remuneraciones indirectas son: asistencias médicas, seguros de vivienda, alimentación, movilidad, y muchas más.

El plan de las prestaciones sociales de manera general estas otorgan el cubrimiento de varias faltas que tienen los colaboradores. Dentro de ese concepto en que requiere cubrir la necesidad del empleador, los seguros sociales y las remuneraciones son como una herramienta de ayuda; lo que se quiere decir es que es un sistema que tiene la capacidad de cubrir las carencias de los sujetos, las insatisfacciones y demás cosas que necesite el empleado.

**c. Calidad de vida en el trabajo**

Chiavenato (2014) según este autor nos dice que las calidades de vida en el empleo, es el grado en que los que conforman a la empresa, estos puedan cubrir sus necesidades con sus labores personales en la empresa. Las calidades en la labor comprometen a los factores, como ejemplo: las satisfacciones son las labores realizadas, las posibilidades de futuro en la entidad, que reconozcan por los productos que se lograron, las remuneraciones que se percibieron, las prestaciones que fueron ofrecidos, las vinculaciones de los sujetos dentro del grupo y de la entidad, y demás puntos similares. Las calidades de vidas en el trabajo esto compromete solo a las características intrínsecas al puesto de trabajo, sino que además que el total de las características contextuales y extrínsecas. Esto incide a las personalidades y conductas muy primordiales para la producción, como las motivaciones para la labor, las capacidades de adecuarse y la fragilidad ante variaciones en el entorno de trabajo, la voluntad y las creatividades para renovar.

**d. Relaciones con las personas**

Esto está referido a las operaciones del área de recursos humanos involucradas a como tratan y los movimientos de los empleados dentro de la empresa. Son las vinculaciones dentro de la empresa con sus trabajadores en las situaciones de subidas de puestos, ingresos, despedidas por las jubilaciones y dimensión. Los comportamientos adecuados como las diciplinas estos son características importantes dentro de las vinculaciones dentro de ello. No obstante, el área de recursos humanos realiza la acción de cuidado como función de satff, o como sea las asesorías dentro, y entrega a los gerentes y sujetos que supervisan de obligaciones de línea de acuerdo de las prácticas de RH de manera cotidiana.

**e. Higiene y Seguridad en el Trabajo**



Las higienes en la labor esto se menciona a un grupo de normativas y procesos que tienden a proteger las integridades físicas y psicológicas del colaborador, conservándolo de los peligros riesgosos de la salud a las responsabilidades del cargo y al lugar donde se realiza. La limpieza en la labor está relacionada con la evaluación y las prevenciones de las enfermedades que le pueden ocurrir, empezando de la investigación y el control de dos variables las cuales son los sujetos con su entorno de labores.

Las seguridades y las limpiezas en el traje son operaciones que están relacionadas en las producciones de forma directamente en lo que continua la fabricación y la ética de los colaboradores. La seguridad en la labor es un grupo de medidas técnicas, sanas, de educación y psicológicas utilizadas para la prevención de accidentes, que no existan condiciones inseguras del entorno e incentivar a los sujetos sobre las necesidades de constituir prácticas de prevención. Su utilización será importante para el crecimiento de su labor.

#### **7.4.Subsistema de desarrollo de recursos humanos**

##### **a. Capacitación y desarrollo del personal**

Las capacitaciones hacia los colaboradores de una entidad es un procedimiento de educación de un tiempo menor, empleado de manera ordenada y sistemática, por ello estos sujetos que laboran dentro de la empresa adquieren conocimientos, incrementan su competencias y habilidades en las funciones de las metas establecidas.

##### **b. Desarrollo organizacional**

Chiavenato (2013) él nos dice que el desarrollo organizacional de fuerzas integradas que averigua integrar una variación planeada, en la cual esto abarca a la empresa en su totalidad. El crecimiento de la empresa implementa un programa de educación de un tiempo mayor, dirigido a que se mejore los procedimientos en las soluciones de dificultades y de renovar las organizaciones, mediante de una

administración bien efectiva de la cultura de organización, con la ayuda y las colaboraciones de una persona que actuó como un agente catalizador.

## **7.5.Subsistema de auditoria de recursos humanos**

### **a. Sistema de información de recursos humanos**

El sistema de informaciones es un grupo de elementos ósea subsistema, que están vinculados de una manera lógica, de forma que sus relaciones produzcan informaciones necesarias para la toma de ideas. Como la administración de RH es una obligación de línea y una operación de staff, el área encargada de los RH esto deberá delimitar y llenar a los departamentos de línea de informaciones importantes sobre sus colaboradores, en la manera que cada área debe de tener en conocimiento de ello con excepción de los gerentes ya que estos pueden administrar a sus trabajadores.

### **b. Ética y responsabilidad social**

Las responsabilidades sociales están referidas a los comportamientos y actitudes que busca la empresa antes las exigencias de la sociedad, provenientes de sus operaciones, que nos pone la sociedad, esto trata que la entidad debe controlar y cancelar los costos sociales que esta misma produce, así como agrandar sus metas a través de las conceptualizaciones de los papeles sociales que trabajan para que con ello pueda ser legal y así responsabilizarse ante varios conjuntos de sujetos que lo conforman y representa a la sociedad en un todo.

### **c. Auditoria de recursos humanos**

Las auditorias del área de RH está definido como “El estudio de las prácticas y políticas de los colaboradores de una entidad, y los controles de sus sanciones actuales, acompañados con comentarios para que mejoren”. La meta primordial de la auditoria de los recursos humanos es de cómo se está efectuando los trabajos, el programa,

encontrado prácticas y condiciones que no ayudan a la entidad p que estos estén justificando sus prácticas o condiciones y costos que deberán aumentarse. Las auditorias son sistemas de revisiones y controles para dar a conocer a las administraciones sobre sus desempeños de labores sobre las eficiencias y eficacias del programa que se está llevando, de una manera importante cuando aquel programa se descentraliza.

#### **1.4.2 Variable dependiente: calidad de servicio**

- a) **Calidad de Servicio** es una definición derivada en su misma conceptualización de la calidad, esto se entiende como una satisfacción de lo que necesitan y de las expectativas de lo que compra, pero la satisfacción la siente el comprador

Antes de continuar con la conceptualización de la Calidad de Servicio, es oportuno realizar algunas pautas.

Aiteco (2015) nos dice que las cosas que pueden satisfacer la necesidad de los compradores estas están conforme a lo que contienen las cuales son dos clases: los que se pueden tocar y los que no se pueden tocar. Lo que se puede tocar son bienes tangibles y estos son productos que se pueden consumir.

Juran (2015) nos define sobre la calidad que es algo como para ser usado y fabrica entre otras las denominadas “trilogías de calidad”, esto como una estructura para que se inicie cualquier procedimiento: “mejoramiento de calidad”, “calidad de planes” y “controles de calidad”. En el país asiático este se convierte en uno de los grandes empresarios de automóviles que empezó a amenazar al sector de las industrias, entonces es el más fuerte.

En el transcurso de su vida el redacto 13 libros, aunque en la actualidad aún sigue siendo un sector que es el Manual de control de calidad.

- b) **Calidad de servicio y prestaciones accesorias**

Aiteco (2015) De esta manera, se distingue entre la calidad del producto referido a los productos y servicios, central, y calidad de servicios referido a las prestaciones de accesorios y como se receptiona la prestación primordial.

Así, las prestaciones primordiales de una empresa financiera, como ejemplo, de estas entidades son los depósitos y los créditos. De manera evidente, estos servicios principales deben tener calidad en estos mismo y que tengan más condiciones de competencias. No obstante, también, esté producto está junto con el servicio accesorio, en que rodea a lo anterior; a la adición, por buenos números de servicios que complementan.

### **c) Cliente**

Logistec (2012) Cuando dialogamos sobre la calidad de servicios, de manera rápida pensamos en la definición de los clientes. En la actualidad, como compradores, todos buscan la calidad, quieren productos que satisfagan las necesidades que tienen, a un precio menor, y que aquel producto sea duradero, que haya variedades de sustitutos en el mercado, que sea tecnológico, etc. Los compradores solo esperan que los servicios se encuentren dirigidos a las satisfacciones de las necesidades, con una excelente atención lo que se quiere decir que atienden con amabilidad, informaciones, por decir las algunas.

Con grandes cantidades de requerimientos que cambien casi todo el tiempo, en la actualidad las entidades deben ser pacientes con los compradores difíciles, estos conducen grandes cantidades de informaciones a sus necesidades y de lo que prefieren, estos son difíciles en la relación con lo que quieren tener, el comprador en la actualidad está encantado por el valor y los beneficios que les traerá dicho producto que comprara o lo que busca. Es por eso que hoy en día las empresas de cualquier tipo y giro estas ya sean entidades, privadas, del estado, y demás. Estos tienden a integrar métodos para que apoyan en estimar los niveles de satisfacciones de sus compradores, ya sea de esta manera estas entidades están seguras de que seguirán siendo

parte de sus prioridades, esto también busca la manera que los compradores recomienden sus servicios o productos a otras personas.

Desde esa observancia, la calidad en servicio es una de las cualidades más primordiales para que así las entidades sigúan em pie y no quieren en el mercado, no obstante, hoy hallamos a grandes cantidades de compradores que no estaban conformes de manera principal con los servicios que se lo protejan. Hay muchas maneras de buscar la calidad en servicio, incluso efectuando actividades simples como cuestionarse así mismo de manera interna como: ¿Qué tan confiable somos para nuestros compradores? ¿tenemos una rapidez de entregas de nuestras respuestas de acuerdo en el tiempo que el comprador espera? ¿Qué tanto sabeos de nuestros compradores? Pero de manera verdadera es primordial saber y medir el nivel de satisfacción con el objetivo de tener informaciones que apoyen a la entidad que tomen decisiones dirigidas a que mejoren la calidad de servicio y de esta manera buscar un elemento que sea ventajosa para la entidad sobre sus competencias. De manera lamentable hoy en día se encuentra con varias entidades de servicios que despidieron estableces áreas de atenciones a los compradores, sin embargo, la gran cantidad, lo que estas áreas realizan es de estandarizar a los compradores, constituir procesos no flexibles que más allá de otorgar una excelente acogida, solamente consiguen que los compradores se sientan que son mal atendidos.

Dentro de la metodología que hay y se recomienda para la medición de los niveles de calidad en el servicio, hallamos los indicadores de gestiones o KPI que estas son las informaciones que nos consienten determinar si las calidades de servicios de una empresa están siendo buena o si cumplen con las metas que se propusieron dentro de las planificaciones. Es muy primordial en el momento de constituir cualquier KPI es que con las informaciones que se van a laborar estos sean confiables y veraces, sino de la forma contraria su estudio y las decisiones que toman en los resultados que saldrán estas serán erradas, lo que de manera final estas no estarán a las alturas de una excelente calidad de servicio y seguirán en el mismo lugar. Los indicadores de calidad

nos permiten valorar las correctas efectuaciones de los recursos que fueron consumido por varias operaciones de la empresa y de adecuarse a los resultados a que requieren los compradores. Entonces hay motivos para que se implemente sistemas de KPI ya que por una parte estos ayudan a tener los procesos en custodia y así que se garantice los resultados previstos que se mantendrán en los estándares de calidad y a las ves con las informaciones que se otorgaran, estos mejorar los niveles de servicios y de desarrollar los procedimientos, con el objetivo de tener una mayor satisfacción al comprador.

#### **d) Excelencia en servicio**

Tigani (2013) Las situaciones en todo el mundo, en el tiempo de redactar este material, tiene como marca a las tendencias un indicador no reversible hacia las competencias poderosas, en todo el mundo. Los avances de la tecnología en la manera de las comunicaciones y administraciones de conocimientos, realizan que aquellas empresas retengan prototipos cerrados de intercambios culturales, estas sufren de aislamientos y son incomprensibles. Las facilidades de informar y compartir en este tiempo actual, las innovaciones y los déficits más importantes, estas nos obligan a que revisen la calidad de lo que contribuimos en el intercambio. Las marcas que están en todo el país del mundo, los productos de tecnología más avanzada estas vienen desde los sitios más remotas y de manera tradicional exóticos del mundo. Las demandas de las excelencias no se pueden postergar ¿Sin embargo en qué consiste? Toda empresa tiene la función de otorgar algunos tipos de servicios, mas lejos de sus objetivos específicos, perder estos objetivos es muy malo.

La excelencia como un estilo de gestión, esto se convierte en una demanda que es inevitable. Las entidades estas otorgaran los servicios de calidad en cualquier sitio del mundo y para que se logre deberá comprender de manera cabal las expectativas de los nuevos pobladores.

### **4.1 Operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Variable Independiente Procesos de recursos humanos	Chiavenato (2015) Estos son los sujetos que entran, se quedan y juegan un rol importante en la empresa, ya sea cual sea su nivel de jerarquía o sus labores dentro de la entidad.	El área de los recursos humanos, su responsabilidad es de mejorar las producciones de los colaboradores para que así la entidad pueda alcanzar sus metas, y que los colaboradores sean honestos, responsables y solidarios.	Reclutamiento y Selección de Personas	Tiempo de Ingreso del Personal	1
				Costo de ingreso de personal	2
				Efectividad del seleccionado	3
			Capacitación e Inducción de Personal	Productividad de trabajo	4
				Número de personas capacitadas	5
				Reducción de personas saliente por incapacidad	
			Evaluación de Desempeño de Personal	Índice de personal comprometido y capacitado	6
				Incremento de personal reconocido	7
Incremento de personal calificado por encima del promedio	8				
variable Dependiente Calidad de servicio	Juran (2015) nos define sobre la calidad que es algo como para ser usado y fabrica entre otras las denominadas “trilogías de calidad”, esto como una estructura para que se inicie cualquier procedimiento: “mejoramiento de calidad”, “calidad de planes” y “controles de calidad”.	Pueden satisfacer la necesidad de los compradores estas están conforme a lo que contienen las cuales son dos.	Justo a tiempo	Tiempo de entrega del servicio requerido	9
				Costo de entrega del servicio	10
				Índice de penalidades por entrega a destiempo	11
			Productividad	Incremento de servicios requeridos	12
				Índice de servicios no requeridos	13
				Costo de mano de obra por servicios	14

			Índice de satisfacción del cliente por el servicio	15
		Calidad total	Índice de servicios calificados	16
			Índice de errores de trabajo	17

### 1.5. Hipótesis

- Los procesos de recursos humanos inciden en la calidad del servicio de la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC 2017

### 1.6. Objetivo

#### 1.6.1 Objetivo General

- Determinar la incidencia de los procesos de recursos humanos en la calidad en los servicios de la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC en el año 2017

#### 1.6.2. Objetivos específicos

- Analizar el proceso de reclutamiento y selección del personal en Inversiones Agrícolas Paramonga 2017
- Evaluar el desempeño del personal en Inversiones Agrícolas Paramonga 2017
- Verificar el tiempo de entrega del servicio a los clientes en Inversiones Agrícolas Paramonga 2017.

## Capítulo II: Metodología



## **2.1 Tipo y diseño de la investigación**

### **2.1.1 Tipo de Investigación**

- Descriptivo

### **2.1.2 Diseño de Investigación**

Este estudio corresponde un diseño no experimental.

### **2.1.3 Método de Investigación**

El método que usamos en esta tesis es cuantitativo, porque es objetiva, observa relaciones causales entre fenómenos desde una perspectiva mecánica y está orientada a los resultados asume postura objetiva.

## **2.2 POBLACION**

### **2.2.1 Población:**

Para la realización del presente trabajo de investigación se tomó como base la totalidad de 16 clientes.

## **2.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.3.1 Técnicas de Campo: Entrevista**

**Instrumento:** Para la investigación se usó la guía de entrevista

## **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

En la investigación se procesaron los datos que recibimos del cuestionario en el programa Excel, además se realizó gráficos para dar lectura a los datos obtenidos.

Se aplicó los métodos generalmente usados análisis estadísticos, tales como porcentajes y proporciones. Para dar validez a la hipótesis.

### **Capítulo III: Resultados**

#### **3.1. Resultados**

**3.1.1** La calidad del servicio brindado por la empresa es:

**Tabla 1:**

Calidad e Servicio

<b>ITEM</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
-------------	-----------------	----------

Bueno	13	81%
Regular	2	13%
Malo	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura I. Calidad e servicio

**Interpretación:**

El 81% de los clientes responden que la calidad del servicio brindado por la empresa en **Buena**, 13% de los clientes responden que la calidad del servicio brindado por la empresa en **Regular** y el 6% de los clientes responden que la calidad del servicio brindado por la empresa en **Mala**.

**3.1.2.** El cumplimiento del requerimiento de personal solicitado es:

**Tabla 2:**

Requerimiento de personal

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	10	62%

Regular	4	25%
Malo	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



Figura II. Requerimiento de personal

**Interpretación:**

El 62% de los clientes responden que el cumplimiento del requerimiento del personal solicitado es **Buena**, 25% de los clientes responden que el cumplimiento del requerimiento del personal solicitado es **Regular** y el 13% de los clientes responden que el cumplimiento del requerimiento del personal solicitado es **Mala**.

**3.1.3.** El cumplimiento de los equipos de protección de personal requerido al puesto es:

**Tabla 3:**

Equipos de Protección de Personal

ITEM	CANTIDAD	%
------	----------	---

Bueno	4	25%
Regular	10	62%
Malo	2	13%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración propia.



Figura III. Equipos de Protección a personal.

**Interpretación:**

El 25% de los clientes responden que el cumplimiento de los equipos de protección de personal requerido al puesto es **Buena**, 62% de los clientes responden que el cumplimiento de los equipos de protección de personal requerido al puesto es **Regular** y el 13% de los clientes responden que el cumplimiento de los equipos de protección de personal requerido al puesto es **Mala**.

**3.1.4** La disciplina del personal es:

**Tabla 4:**

Disciplina de Personal

ITEM	CANTIDAD	%
------	----------	---

Bueno	2	13%
Regular	4	25%
Malo	10	62%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura IV. Disciplina de personal

**Interpretación:**

El 13% de los clientes responden que la disciplina del personal es **Buena**, 25% de los clientes responden que la disciplina del personal es **Regular** y el 62% de los clientes responden que la disciplina del personal es **Mala**.

**3.1.5. La asistencia del personal es:**

**Tabla 5:**

Asistencia de Personal

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	3	19%
Regular	11	68%
Malo	2	13%
<b>TOTAL</b>	16	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura V. Asistencia de Personal.

**Interpretación:**

El 19% de los clientes responden que la asistencia del personal es **Buena**, 68% de los clientes responden que la asistencia del personal es **Regular** y el 13% de los clientes responden que la asistencia del personal es **Mala**.

**3.1.6. La puntualidad del personal es:**

**Tabla 6:**

Puntualidad de Personal

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	3	19%
Regular	10	62%
Malo	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura VI. Puntualidad de Personal

**Interpretación:**

El 19% de los clientes responden que la puntualidad del personal es **Buena**, 62% de los clientes responden que la puntualidad del personal es **Regular** y el 19% de los clientes responden que la puntualidad del personal es **Mala**.

3.1.7. La capacidad del personal para realizar el trabajo es:

**Tabla N° 7:**



### Capacidad de Personal

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	6	38%
Regular	9	56%
Malo	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

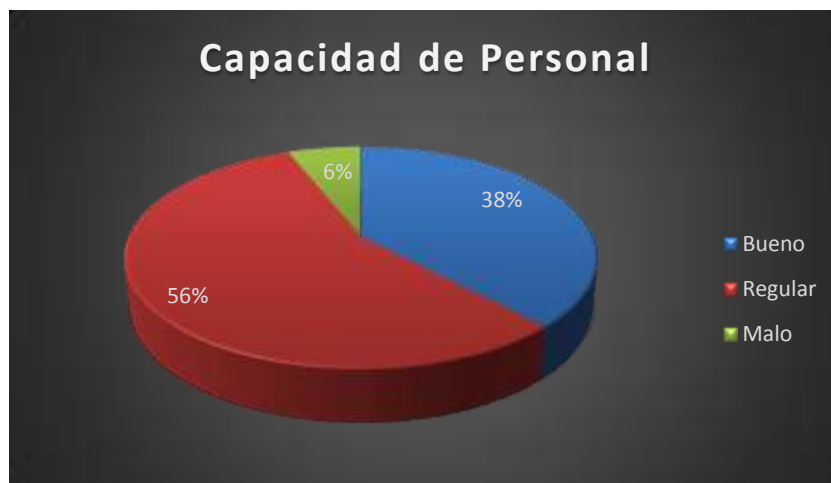


Figura VII. Capacidad de Personal

#### **Interpretación:**

El 38% de los clientes responden que la capacidad del personal para realizar el trabajo es **Buena**, 56% de los clientes responden que la capacidad del personal para realizar el trabajo es **Regular** y el 6% de los clientes responden que la capacidad del personal para realizar el trabajo es **Mala**.

**3.1.8.** La supervisión que la empresa realiza en las labores requeridas es:

#### **Tabla 8:**

### Supervisión personal de la empresa

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	3	19%
Regular	9	56%
Malo	4	25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



Figura VIII. Supervisión personal de la empresa.

#### **Interpretación:**

El 19% de los clientes responden que la supervisión que la empresa realiza en las labores requeridas es **Buena**, 56% de los clientes responden que la supervisión que la empresa realiza en las labores requeridas es **Regular** y el 25% de los clientes responden que la supervisión que la empresa realiza en las labores requeridas es **Mala**.

**3.1.9** El tiempo de entrega del servicio es:

#### **Tabla 9:**

Tiempo de entrega

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	10	62%
Regular	3	19%
Malo	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura IX. Tiempo de entrega.

**Interpretación:**

El 62% de los clientes responden que el tiempo de entrega del servicio es **Buena**, 19% de los clientes responden que el tiempo de entrega del servicio es **Regular** y el 19% de los clientes responden que el tiempo de entrega del servicio es **Mala**.

**3.1.10.** La productividad de personal es:

**Tabla 10:**

### Productividad de personal

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	11	68%
Regular	3	19%
Malo	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura X. Productividad de personal

#### **Interpretación:**

El 68% de los clientes responden que la productividad de personal es **Buena**, 19% de los clientes responden que la productividad de personal es **Regular** y el 13% de los clientes responden que la productividad de personal es **Mala**.

#### **3.1.11. Las soluciones de los errores de trabajo son:**

**Tabla 11:**

### Solución de errores

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	10	62%
Regular	4	25%
Malo	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



Figura XI. Soluciones de errores

#### **Interpretación:**

El 62% de los clientes responden que las soluciones de los errores de trabajo son **Buenas**, 25% de los clientes responden que las soluciones de los errores de trabajo son **Regulares** y el 13% de los clientes responden que las soluciones de los errores de trabajo son **Mala**.

### **3.1.12. Los supervisores controlan eficientemente al personal**

**Tabla 12:**

### Control de supervisores

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	5	31%
Regular	9	56%
Malo	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



Figura XII. Control de supervisiones

#### **Interpretación:**

El 31% de los clientes responden que la eficiencia del control de los supervisores es **Buena**, 56% de los clientes responden que la eficiencia del control de los supervisores es **Regular** y el 13% de los clientes responden que la eficiencia del control de los supervisores es **Mala**.

**3.1.13.**El apoyo de la administración en la reducción de costos es:

**Tabla N° 13:**

### Reducción de Costos

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	8	50%
Regular	5	31%
Malo	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura XIII. Reducción de Costos

#### **Interpretación:**

El 50% de los clientes responden que el apoyo de la administración en la reducción de costos es **Buena**, 31% de los clientes responden que el apoyo de la administración en la reducción de costos es **Regular** y el 19% de los clientes responden el apoyo de la administración en la reducción de costos es **Mala**.

**3.1.14.**El apoyo de los supervisores para aumentar la productividad es:

**Tabla 14:**

Productividad con supervisión

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	13	81%
Regular	2	13%
Malo	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura XIV. Productividad con supervisión

**Interpretación:**

El 81% de los clientes responden que el apoyo de los supervisores para aumentar la productividad es **Buena**, 13% de los clientes responden que las charlas de 5 min que los supervisores brindan son **Regular** y el 6% de los clientes responden que las charlas de 5 min que los supervisores brindan son **Mala**.

**3.1.15.**Las charlas de 5 min que los supervisores brindan son:



**Tabla 15:**

Charlas de 5 min.

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	9	56%
Regular	5	31%
Malo	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



Figura XV. Charlas de 5 min.

**Interpretación:**

El 56% de los clientes responden que las charlas de 5 min que los supervisores brindan son **Buena**, 31% de los clientes responden que las charlas de 5 min que los supervisores brindan son **Regular** y el 13% de los clientes responden que las charlas de 5 min que los supervisores brindan son **Mala**.

**3.1.16.**La evaluación mensual del personal productivo es:

**Tabla 16:**

Evaluación Mensual

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	13	81%
Regular	3	19%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura XVI. Evaluación mensual

**Interpretación:**

El 81% de los clientes responden que la evaluación mensual del personal productivo es **Buena**, 19% de los clientes responden que la evaluación mensual del personal productivo es **Regular** y el 0% de los clientes responden que la evaluación mensual del personal productivo es **Mala**.

**3.1.17** El personal seleccionado para el puesto es:

**Tabla 17:**

Selección de personal

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	13	81%
Regular	2	13%
Malo	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura XVII. Selección de Personal.

**Interpretación:**

El 81% de los clientes responden que el personal seleccionado para el puesto es **Buena**, 13% de los clientes responden que el personal seleccionado para el puesto es **Regular** y el 6% de los clientes responden que el personal seleccionado para el puesto es **Mala**.

**3.1.18** La reducción del ausentismo del personal, ha significado que la productividad del personal sea:

**Tabla 18:**

Ausentismo de personal

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	3	19%
Regular	11	68%
Malo	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



Figura XVIII. Ausentismo de Personal.

**Interpretación:**

El 19% de los clientes responden que la reducción del ausentismo del personal, ha significado que la productividad del personal sea **Buena**, 68% de los clientes responden que la reducción del ausentismo del personal, ha significado que la productividad del personal sea **Regular** y el 13% de los clientes responden que la reducción del ausentismo del personal, ha significado que la productividad del personal sea **Mala**.

**3.1.19.**La calidad de los trabajos requeridos son:

**Tabla N° 19:**

Calidad de trabajo

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	13	81%
Regular	2	13%
Malo	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura XVIII. Ausentismo de Personal

**Interpretación:**

El 81% de los clientes responden que la calidad de los trabajos requeridos es **Buena**, 13% de los clientes responden que la calidad de los trabajos requeridos es **Regular** y el 6% de los clientes responden que la calidad de los trabajos requeridos es **Mala**.

**3.1.20.** Los servicios calificados que la empresa cuenta son:

**Tabla 20:**

Servicios Calificados

ITEM	CANTIDAD	%
Bueno	2	75%
Regular	12	19%
Malo	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

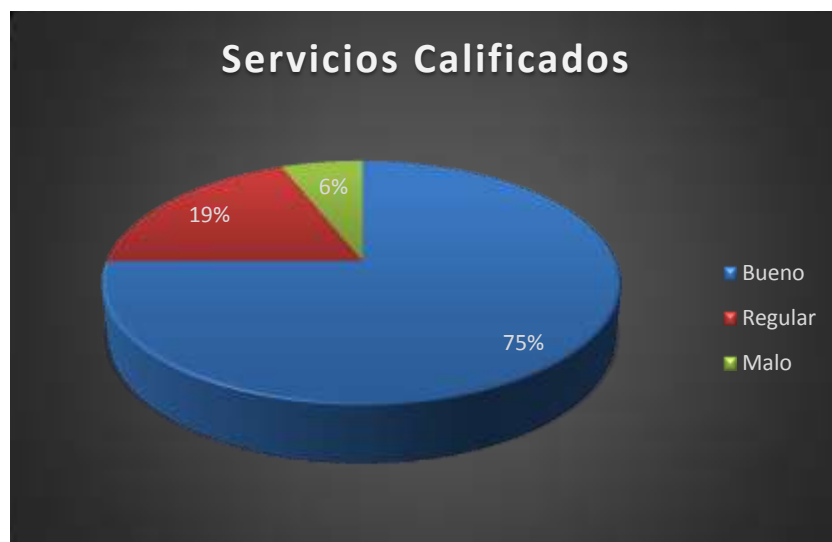


Figura XX. Servicios Calificados.

**Interpretación:**

El 75% de los clientes responden que los servicios calificados que la empresa cuenta son **Buenas**, 19% de los clientes responden que los servicios calificados que la empresa cuenta son **Regulares** y el 6% de los clientes responden que los servicios calificados que la empresa cuenta son **Malas**.

## Capítulo IV: Análisis y Discusión

- En la tabla 9 indica que el 19% de los clientes, manifiestan que es malo el tiempo de entrega. Asimismo, en tabla 2 indicaron que el cumplimiento de los requerimientos del personal sea 13% malo. Esto coincide con el autor (ULLOA, 2014), quien en su tesis encuentra la misma dificultad del procedimiento generado en la empresa TALSA.
  
- En la Tabla 7 indica que el 6% de los clientes, manifiestan que es mala la capacidad del personal. Asimismo, en la tabla 10 indicaron que el 13% de la productividad del personal es malo. Esto coincide con el autor (ROGERS, 2002), quien en su tesis muestra las deficiencias de desempeño, capacidad e incumplimiento de funciones del personal, frente a esta problemática se propone conformar la organización del área de Recursos Humanos en las empresas Agroindustriales, con la finalidad de cumplir con el desarrollo organizacional y control de procesos con el personal de estas empresas.
  
- En la tabla 17 indica que el 81% de los clientes, manifiestan que es buena la selección para el puesto. Asimismo, en la tabla 19 indicaron que la calidad de los trabajos requeridos 81% bueno. Esto coincide con el autor de la tesis (RIOS, 2014), quien en su tesis demuestra que la calidad de servicio que ofrece la empresa Restaurante Campestre SAC, cuya conclusión Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

- En la tabla 16 indica que el 81% de los clientes, manifiestan que es buena la evaluación mensual del personal, Asimismo, en la tabla 1 indicaron que la calidad ser servicio brindada por la empresa 81% buena. Esto coincide con el autor (GUTIERREZ, 2012), quien en su tesis demuestra la evaluación de su personal buena para saber el grado de calidad del servicio para sus clientes en la empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida.
  
- En la Tabla 14 indica que el 81% de los clientes, manifiestan que es bueno el apoyo de los supervisores para aumentar la productividad; asimismo, en la tabla 20 indicaron que los servicios calificados que la empresa cuenta es 75% bueno. Esto coincide con el autor (CARO, 2012) cuya conclusión es que la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la empresa Banco Ripley, agencia Mall Aventura Plaza, esto debido a la excelente supervisión de los encargados de tienda con los vendedores directos de plataforma.



## Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

- Se analizó la satisfacción del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC a todos sus clientes, donde el 62% manifestó ser bueno, esto debido a cumplir con lo requerido en el menor tiempo esperado y dentro de la zona donde están ubicados sus operaciones; asimismo, otro 25% de manifestaron que el proceso es regular debido a que se cumple con el tiempo requerido pero aun así teniendo dificultades en la permanencia del colaborador, esto debido a reclutar personal fuera de la zona de operaciones, finalmente un 6% manifiesta ser mala el proceso por no encontrar personal requerido y no cumplir con lo programado
- Se evaluó que el desempeño del personal en la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC a los clientes, donde el 38% manifestó ser bueno el desempeño, esto debido al encontrarse personal experimentado y permanente en el puesto, capaces de desenvolverse en otras actividades encomendadas, otro 56% manifestó ser regular, debido a contratar personal con poca experiencia y solo cumplen con lo requerido, en algunos casos se observa la demora en sus funciones y finalmente un 6% manifiesta ser malo, por no cumplir con lo requerido y hacer muy mal el trabajo que se le indica.
- Se verifico que el tiempo de entrega del servicio solicitado por los clientes de la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC, es buena en un 62%, esto debido a contratar personal idóneo al puesto con las capacidades de culminar los trabajos encomendados en el menor tiempo requerido, otro 19% es regular por desconocimiento de trabajo y no completar con el personal requerido y finalmente es malo

en un 19% al no completar con el personal requerido y falta de personal calificado.

- Se verificó que la calidad de servicio que brinda la entidad de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC a los clientes, estos nos manifestaron que así el 81% nos respondieron que la calidad del servicio que otorga la entidad es buena, ya que esto porque el desempeño de los personales influyen en las ventas de servicio, el 13% de los clientes nos manifestaron que la calidad de servicio es regular, esto es porque no atienden de manera oportuna a los clientes y el 6% que es poco nos dice que la calidad de servicio que nos brindan la empresa es Mala, esto por no ofrecer un servicio de calidad a esa minoría.
- Se evaluó dentro de la entidad de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC, cada mes y como resultados nos da a conocer que, casi el 81% de los clientes nos responden que las evaluaciones mensuales de los empleadores productivos son buenas, ya que estos trabajan excelentemente sin ningunos prejuicios, además nos dicen que el 19% de los clientes respondieron que la evaluación mensual del personal productivo es regular, esto es por emplear personales nuevos que aun recién están capacitándose y no ayudan mucho en la producción y casi nadie respondieron sobre las evaluaciones del personal productivo sea mala.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda mejorar el procedimiento de reclutamiento y selección a través de un manual de funciones especificadas para cada responsable, tener una base de datos de todos los postulantes y discriminarlos según función de acuerdo a entrevistas laborales.
- Según los resultados de la encuesta, el desempeño del personal es regular en su mayoría, para esto se recomienda evaluar por competencias a todos los colaboradores y capacitar aquellos que obtengan baja calificación en la evaluación.
- Según la encuesta obtenida se observa que el 19% de los clientes no están satisfechos con el tiempo de entrega del servicio encargado, para esto se recomienda mejorar el procedimiento de reclutamiento y selección; asimismo, entrenar a los supervisores del servicio y puedan planificar mejor su trabajo con su equipo encomendado.

## **Capítulo VI: Agradecimientos**

Agradezco a Dios por todos los logros obtenidos en mi vida, por permitirme terminar mis estudios satisfactoriamente. A mis padres por brindarme una

educación satisfactoria y por su apoyo incondicional en toda esta etapa.

## Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

AITECO. (2015). CALIDAD DE SERVICIO. AITECO, 1.

AITECO. (2015). CALIDAD DE SERVICIO. AITECO, 2.

BOHLANDER, G. W. (2001). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Thomson Editores.

Caro, G. G. (2012). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS CLIENTES DEL BANCO RIPLEY SAC*. TRUJILLO.

Carrera , J. L. (2017). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en el banco Ripley de San Isidro 2017*. Tesis para optar el grado de maestro en Administracion de Negocios , Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27339/Carrera\\_LJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27339/Carrera_LJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CHIAVENATO, I. (2002). *Gestion del Talento Humano:el nuevo papel de los Recursos Humanos en la Organizaciones*. Colombia: McGraw-Hill.

CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Huamnos de las Organizaciones*. Mexico: McGraw - Hill.

CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGaw-Hill.

CHIAVENATO, I. (2011). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. MEXICO: TERCERA EDICION.

CHIAVENATO, I. (2013). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: MC GRAW-HILL.

Chiavenato, i. (2013). *Administracion de recursos humanos*. MEXICO: MC GRAW-HILL.

Chiavenato, i. (2013). *Administracion de recursos humanos*. MEXICO: MC- GRAW-HILL.

Chiavenato, i. (2014). *Administracion de recursos humanos*. MEXICO: MC- GRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2014). *Administracion de recursos humanos*. MEXICO: 8° EDICION.

CHIAVENATO, I. (2014). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. COLOMBIA: MC-GRAW-HILL.

CHIAVENATO, I. (2014). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. COLOMBIA: MCGRAW-HILL.

- CHIAVENATO, I. (2015). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. COLOMBIA: MC GRAW-HILL.
- CHIAVENATO, I. (2015). *RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: MC GRAW-HILL INTERAMERICANA.
- CHIAVENATO, I. (2015). *RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: QUINTA EDICION.
- Chivenato, i. (2001). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. COLOMBIA: 5° EDICION.
- CUESTAS, S. A. (2010). *Gestion del talento humano y del conocimiento: Gestión de personas y organizaciones*. Bogota: ECOE editores.
- Damiani , J. L. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfaccion de los clientes de la empresa de Tumi Perú S.R.L. n el año 2018*. Tesis para obtener el titulo de licenciado en administracion de empresas , Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL\\_DamianiArellanoJavier.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL_DamianiArellanoJavier.pdf)
- DESSLER, G. (1996). *Administración de personal*. Mexico: Prentice-Hall Hispamoamérica.
- DESSLER, G. (2014). *ADMINISTRACION DE PERSONAL*. MEXICO: PRENTICE-HALL .
- Gonzales , M. L. (2020). *“La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Tesis para optar el Titulo Profesional de Lic. En administración , Arequipa. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutierrez, I. L. (2012). *DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE UNA EMPRESA DE UNIDADES DE ENERGIA ELECTRICA*. MEXICO.
- Jorquera, F. J. (2013). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz:Análisis de Principales Factores que Afectan a la evaluacion de los Clientes*. Santiago, Chile.
- Juran, J. (2015). *GESTION EMPRESARIAL*. NUEVA YORK: 2.
- LOGISTEC. (2012). *ESTRATEGIA: CALIDAD DE SERVICIO*. LOGISTEC, 1.
- López , C. D. (2018). *Calidad del servicio y la Stisfaccion de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*. Tesis para obtar magister en administracion de empresa , Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- MOORHEAD, R. W. (2010). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Gestión de personas y organizaciones*. MEXICO: CENGAGE LEARNING EDITORES.

- MOORHEAD, R. W. (2010). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Gestión de personas y organizaciones*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Muñoz , E. M. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trbajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electores, Lima 2016*. Tesis par aobtener el grado academico de Mestro en Gestión pública , Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz\\_AME.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz_AME.pdf?sequence=1)
- Ñahuirima , M. Y. (2016). *Calidad de sevicio y satisfacción del cliente del distrito de Andahuaylas, Región Apurimac 2015*. Tesis para obtar el titulo Profesional de Licenciado en Administracion de Empresas , Andahuaylas. Obtenido de [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina\\_%C3%91ahuirima\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rios, C. K. (2014). *LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA RESTAURANTE CAMPESTRE SAC -CHICLAYO PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE*. CHICLAYO.
- Rivera , J. S. (2019). *La calidad de sevicio y la satisfaccion de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis para obtenerel grado académico de Magister en administracion de empresas , Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rivera , M. L. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa elevante Business y estrategias para su mejora*. Tesis para optar el titulo profesional de licenciado en ciencias administrativas , Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rogers, B. S. (2002). TRUJILLO.
- Sanchez, C. (2001). *APLICACION D NUEVOS ENFOQUES DE RECURSOS HUMANOS EN EL SISTEMA DE CAPACITACION DE UNA EMPRESA CERVECERA*. TRUJILLO.
- SANTOS, A. C. (2005). *GESTION DEL TALENTO HUMANO CONOCIMIENTO: Recursos humanos y organización*. Bogota: ECOE Editores.
- Tica, Y. M. (2015). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DELCLIENTE DE LAS POLLERÍAS DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS*. ANDAHUAYLAS.
- TIGANI, D. (2013). *EXCELENCIA EN SERVICIO*. ARGENTINA: JUNTA DE CASTILLA Y LEON.
- Ulloa, L. (2015). TRUJILLO.
- WERTHER, W. B. (2015). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. ESTADOS UNIDOS: McGraw-Hill.





VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo incide los procesos de Recursos Humanos en la calidad de servicios Inversiones Agrícolas Paramonga 2017?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Cómo incide el proceso de reclutamiento y selección del personal en Inversiones Agrícolas Paramonga 2017?</p> <p>¿Cómo incide el proceso de el</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la incidencia de los procesos de recursos humanos en la calidad de servicios de la empresa de Inversiones Agrícolas Paramonga SAC en el año 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el proceso de reclutamiento y selección del personal en Inversiones Agrícolas Paramonga 2017</li> <li>• Evaluar el desempeño del personal en Inversiones Agrícolas Paramonga 2017</li> <li>• Verificar el tiempo de entrega del servicio a los clientes en Inversiones Agrícolas Paramonga 2017</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> ¿El Exceso al crédito fiscal tiene relación significativa fiscal en la situación financiera de empresas comerciales, barranca 2016?</p>	<p><b>Variable x:</b></p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento y Selección de Personas</li> <li>• Capacitación e Inducción de Persona</li> <li>• Evaluación de Desempeño de Personal</li> </ul> <p><b>Variable y:</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad total.</li> <li>• Justo a tiempo</li> <li>• Productividad.</li> </ul>	<p>X1.1. Tiempo de Ingreso del Personal X1.2. Costo de ingreso de personal X1.3. Efectividad del seleccionado</p> <p>X2.1. Productividad de trabajo X2.2. Número de personas capacitadas. X2.2. Reducción de personas saliente por incapacidad</p> <p>X3.1. Índice de personal comprometido y capacitado X3.2. Incremento de personal reconocido X3.3. ncremento de personal calificado por encima del promedio</p> <p>X1.1. Índice de satisfacción del cliente por el servicio X1.2. Índice de servicios</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Método de Investigación: Diseño: No experimental</p> <p>Instrumento para medir la variable x: Guia de entrevista</p> <p>Para medir la variable y: Guia de entrevista</p>

---

desempeño del  
personal en  
Inversiones  
Agrícolas  
Paramonga 2017?

¿Cómo incide el  
tiempo de entrega  
del servicio a los  
clientes en  
Inversiones  
Agrícolas  
Paramonga 2017?

calificados X1.3. Índice de  
errores de trabajo

X2.1. Tiempo de  
entrega del servicio  
requerido X2.2. Costo  
de entrega del servicio

X2.3. Índice de  
penalizaciones por entrega  
a destiempo

X3.1. Incremento de servicios  
requeridos X3.2. Índice de  
servicios no requeridos X3.3.  
Costo de mano de obra por  
servicios requeridos.

**ANEXO N° 02: CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>
Variable Independiente Procesos de recursos humanos	Chiavenato (2015) Estos son los sujetos que entran, se quedan y juegan un rol importante en la empresa, ya sea cual sea su nivel de jerarquía o sus labores dentro de la entidad.	El área de los recursos humanos, su responsabilidad es de mejorar las producciones de los colaboradores para que así la entidad pueda alcanzar sus metas, y que los colaboradores sean honestos, responsables y solidarios.	Reclutamiento y Selección de Personas	Tiempo de Ingreso del Personal	1
				Costo de ingreso de personal	2
				Efectividad del seleccionado	3
			Capacitación e Inducción de Personal	Productividad de trabajo	4
				Número de personas capacitadas	5
				Reducción de personas saliente por incapacidad	
			Evaluación de Desempeño de Personal	Índice de personal comprometido y capacitado	6
				Incremento de personal reconocido	7
Incremento de personal calificado por encima del promedio	8				
variable Dependiente Calidad de servicio	Juran (2015) nos define sobre la calidad que es algo como para ser usado y fabrica entre otras las denominadas “trilogías de calidad”, esto como una estructura para que se inicie cualquier procedimiento: “mejoramiento de calidad”, “calidad de planes” y “controles de calidad”. .	Pueden satisfacer la necesidad de los compradores estas están conforme a lo que contienen las cuales son dos.	Justo a tiempo	Tiempo de entrega del servicio requerido	9
				Costo de entrega del servicio	10
				Índice de penalidades por entrega a destiempo	11
			Productividad	Incremento de servicios requeridos	12
				Índice de servicios no requeridos	13

			Costo de mano de obra por servicios	14
		Calidad total	Índice de satisfacción del cliente por el servicio	15
			Índice de servicios calificados	16
			Índice de errores de trabajo	17

## GUIA DE ENTREVISTA



N°	PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR LA EMPRESA ES:					
2	EL CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO DE PERSONAL SOLICITADO ES:					
3	EL CUMPLIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAL REQUERIDO AL PUESTO ES:					
4	LA DISCIPLINA DEL PERSONAL ES:					
5	LA ASISTENCIA DEL PERSONAL ES:					
6	LA PUNTILIDAD DEL PERSONAL ES:					
7	LA CAPACIDAD DEL PERSONAL PARA REALIZAR EL TRABAJO ES:					
8	LA SUPERVISIÓN QUE LA EMPRESA REALIZA EN LAS LABORES REQUERIDAS ES:					
9	EL TIEMPO DE ENTREGA DEL SERVICIO ES:					
10	LA PRODUCTIVIDAD DE PERSONAL ES:					
11	LAS SOLUCIONES DE LOS ERRORES DE TRABAJO SON:					
12	LOS SUPERVISORES CONTROLAN EFICIENTEMENTE AL PERSONAL					

13	EL APOYO DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA REDUCCIÓN DE COSTOS ES:					
14	EL APOYO DE LOS SUPERVISORES PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD ES:					
15	LAS CHARLAS DE 5 MIN QUE LOS SUPERVISORES BRINDAN SON:					
16	LA EVALUACIÓN MENSUAL DEL PERSONAL PRODUCTIVO ES:					
17	EL PERSONAL SELECCIONADO PARA EL PUESTO ES:					
18	LA REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO DEL PERSONAL, HA SIGNIFICADO QUE LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL SEA:					
19	LA CALIDAD DE LOS TRABAJOS REQUERIDOS SON:					
20	LOS SERVICIOS CALIFICADOS QUE LA EMPRESA CUENTA SON:					

**OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS:**







