



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de personal y mejora del servicio en C & M Maquinarias

E.I.R.L, Carabayllo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Pelaez Rivera, Francisca Mayreli (orcid.org/0000-0003-3208-4803)

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (orcid.org/0000-0003-4627-6339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres por ser el motor que impulsa mis sueños y metas, por brindarme siempre su apoyo incondicional. Les dedico este logro amados padres como una meta más conquistada, estando siempre agradecida con Dios que me permita siempre tenerlos.

## **Agradecimiento**

Quiero expresarles mi más sincero agradecimiento a mis profesores Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham y Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano por brindarme su asesoramiento continuo para el desarrollo de mi tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Escala de valoración del Alfa Cronbach .....	16
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad variable 1 .....	16
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad variable 2.....	16
Tabla 4. Resultados descriptivos.....	19
Tabla 5. Distribución de frecuencia por dimensiones de Gestión de personal.....	20
Tabla 6. Resultado total por niveles de la variable Mejora del servicio .....	21
Tabla 7. Distribución de frecuencia por dimensiones de Mejora del servicio .....	22
Tabla 8. Prueba de normalidad .....	23
Tabla 9. Niveles de correlación bilateral.....	24
Tabla 10. Correlación entre gestión de personal y mejora del servicio .....	25
Tabla 11. Correlación entre administración y mejora del servicio .....	26
Tabla 12. Correlación entre desarrollo y mejora del servicio .....	27
Tabla 13. Correlación entre compensación y mejora del servicio .....	28

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de Gestión de personal .....	19
Figura 2. Distribución porcentual de las dimensiones de Gestión de personal .....	20
Figura 3. Distribución porcentual de Mejora del servicio .....	21
Figura 4. Distribución porcentual de las dimensiones de Mejora del servicio .....	22

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L. La metodología utilizada pertenece al tipo básica – exploratoria de nivel descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra censal de 20 trabajadores y para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta, obteniendo una confiabilidad para el cuestionario de (0,881) con la prueba de Alfa de Crombach. Mediante el sistema estadístico SPSS, se obtuvo el nivel de significancia, para la variable gestión de personal (0,269) y para la variable mejora de servicio (0,205), dado que los datos corresponden a una distribución normal, para la comprobación de las hipótesis se utilizó las pruebas paramétrica de Pearson, mediante el cual se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,631 y nivel de significancia de 0,03, para las variables, por lo que como conclusión se afirma que si existe relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L.

**Palabras clave:** Gestión de personal, mejora del servicio, empresa, empleados.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between personnel management and service improvement in the company C & M Maquinarias E.I.R.L. The methodology used belongs to the basic - exploratory type of descriptive correlational level with quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. We worked with a census sample of 20 workers and for data collection we used the survey, obtaining a reliability for the questionnaire of (0.881) with the Crombach's Alpha test. Using the SPSS statistical system, the level of significance was obtained for the personnel management variable (0.269) and for the service improvement variable (0.205), since the data corresponds to a normal distribution, the Pearson parametric tests were used to test the hypotheses, The correlation coefficient of 0.631 and a significance level of 0.03 were obtained for the variables, so as a conclusion it is affirmed that there is a relationship between personnel management and service improvement in the company C & M Maquinarias E. I.R.L.

**Keywords:** Personnel management, service improvement, company, employees .

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad son cada vez más las organizaciones que se preocupan por su capital humano, ya que se han dado cuenta que de ellos depende gran parte del éxito empresarial, convirtiendo los recursos humanos en un área estratégica e implicando sus funciones en un auge sin precedentes.

La gestión moderna tiene el reto de conseguir que los trabajadores actúen y se consideren como socios de la empresa a la que pertenecen, que participen de forma activa a nivel personal y organizacional en el proceso de desarrollo continuo, siendo los intérpretes del cambio y las mejoras. Está demostrado que, cuando una persona se desarrolla en un ambiente laboral positivo, con las herramientas de trabajo apropiadas, las respuestas son clientes más satisfechos, por lo que mejora los beneficios financieros de la compañía y probablemente también mejora la participación en el mercado. No obstante, para que el personal contratado tenga un impacto positivo en la empresa, el área correspondiente, en este caso recursos humanos debe considerar aspectos tanto internos como externos, ya que solamente con una perspectiva y conocimiento de las circunstancias internas de la empresa y tomando en consideración la perspectiva de la industria es que es posible diseñar una estrategia para crear un ambiente de trabajo fructífero.

Para Chiavenato (2011), la gestión de personal son los procesos administrativos aplicados a la aproximación y preservación del esfuerzo, los conocimientos, las experiencias, etc., del personal que labora en una organización en beneficio del cliente. La gestión de personal tiene como objetivo organizar los manejos del área de recursos humanos alineándose con la estrategia de la organización, lo que ayudará a establecer la estrategia por medio del personal para ofrecer un mejor servicio.

Según Cárdenas (2017), gestión de personal, es una serie de sistemas y procesos que aportan de manera significativa al incremento del capital intelectual de una empresa, mediante la gestión de sus capacidades de determinación para la solución de dificultades de forma eficiente y con el fin de establecer ventajas competitivas duraderas. Cualquier acción que haga una organización debería estar dirigida a fortalecer su capital humano, de la mano con la generación de

respuestas económicas, por lo cual, el crecimiento de los recursos humanos está ligado a la manera de cómo se suscita la eficacia y eficiencia de los trabajadores. Por otra parte, la gestión de personal implica la determinación de actividades como el reclutamiento, selección de personal de acuerdo al perfil de puesto, capacitación, desarrollo, motivación, etc.

Si bien se sabe que la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L no cuenta con un área destinada a recursos humanos y no se tiene conocimiento sobre la gestión de personal, por lo que es de importancia el estudio de la gestión de personal, referente al área de servicios, puesto que el recurso más significativo es el elemento humano, que una empresa de servicios puede tener, tomando en consideración que, gracias a dicho recurso, brindará un mejor servicio a sus clientes. Ante la falta de conocimientos sobre la gestión de recursos humanos, este estudio pretendió evaluar la gestión de personal en el área de servicios de mantenimiento y reparación de maquinaria pesada para la minería y de construcción y a la vez identificó la relación que existe entre ésta y la mejora del servicio brindado por la empresa. Frente a lo mencionado anteriormente, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022?. Y como problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre la administración y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022?. 2. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022?. 3. ¿Cuál es la relación entre la compensación y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022?.

La justificación teórica, fue que la presente investigación contiene teorías sobre gestión de personal y mejora del servicio lo cual generará comparación y discusión, efectuándose como aporte académico y fuente de información para próximas investigaciones materia de las variables estudiadas, así como también la implementación en la empresa C & M Maquinarias dado que se pudo encontrar y conocer la gestión de personal y mejora del servicio de dicha empresa.

Como justificación metodológica, para poder establecer los problemas, objetivos e hipótesis, este estudio se fundamentó en la investigación científica y se optó por una muestra censal de lo cual gracias a los resultados encontrados se pudo plantear recomendaciones a la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L, los

cuales contribuirán en la mejora de la satisfacción tanto de trabajadores como de clientes. El estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional con el objetivo de determinar la relación que hay entre las variables gestión de personal y la mejora del servicio.

En la justificación práctica, los resultados obtenidos permitieron al gerente de la empresa C & M Maquinarias a solucionar el problema que existe en la gestión de personal y la mejora del servicio prestado, siendo estos primordiales para el desarrollo de la organización. De la misma forma, el presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022. Mientras que los objetivos específicos: 1.-Determinar la relación entre la administración y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022. 2. Determinar la relación entre el desarrollo y la mejora de servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022. 3. Determinar la relación entre la compensación y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022.

Como hipótesis general se planteó la siguiente interrogante: Existe relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022. Además de hipótesis específicas: 1.- Existe relación entre la administración y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022. 2.- Existe relación entre el desarrollo y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022. 3.- Existe relación entre la compensación y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales tenemos a, Djiowou y Soung (2022), en su artículo denominado la gestión de recursos humanos: el impacto que tienen las prácticas de la gestión de personal en la producción de las PYMES agroalimentarias de Camerún, con el objeto de avalorar este debate, poniendo énfasis en la presencia de una relación entre la gestión de recursos humanos y la gestión de los proyectos PYME, mediante la metodología de la técnica del muestreo donde se encuestaron 87 personas y los resultados dieron a conocer la primera tiene relación significativa con la segunda.

Castro et al. (2020), en su artículo llamado gestión del personal para la mejoría del desempeño laboral en el banco Solidario de Ecuador, tuvieron la finalidad de diseñar un modelo de gestión de personal con la intención de incidir en el rendimiento laboral de los trabajadores de la entidad financiera, tomaron como muestra 25 empleados de la entidad bancaria, aplicaron el método de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo y obtuvieron como conclusión la creación de un modelo de gestión de personal para una adecuada contratación, reducción de la rotación y ampliación del compromiso laboral, dados los resultados obtenidos que mostraron el exceso de horas laborales, alta rotación y bajos sueldos al personal.

Ikrema et al. (2022), cuyo objeto fue analizar cómo las prácticas de gestión de personal de alto rendimiento y el compromiso afectivo impactan en la preparación de los trabajadores para el cambio. Metodología de diseño transversal con muestra de 510 empleados bancarios y obtuvo como conclusión que existe una agrupación positiva entre algunas prácticas de gestión de personal de alto desempeño con el compromiso afectivo y la disposición para el cambio.

Oehlhorn et al. (2020), con el propósito de proporcionar una descripción sistemática sobre el conocimiento actual de la importancia que tiene la gestión de personal en el mantenimiento y mejora de la alineación estratégica, para lo cual trabajó con una muestra de 71 artículos académicos y bajo el método de diseño inductivo de enfoque cualitativo. Los hallazgos manifestaron que la

adecuada gestión de personal contribuye a una alineación estratégica más efectiva.

Ahmed (2018), en su artículo gestión estratégica de recursos humanos (GERH) y retención de empleados públicos, con el fin de estudiar el mecanismo del uso de prácticas estratégicas de gestión de personal en el sector público, su muestra estuvo integrada por 150 trabajadores de 12 entidades bancarias, bajo el método de nivel aplicativo con enfoque descriptivo y cuantitativo de naturaleza correlacional, el cual concluye que existen impactos significativos a nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  de las diferentes prácticas de GERH ( el reclutamiento, la selección, la capacitación, el desarrollo, la evaluación del desempeño, la compensación y los beneficios), de forma individual y colectiva, sobre la retención de personal.

Basher (2018), tuvo como propósito explorar más a fondo cómo y cuándo la aplicación de la gestión de recursos humanos (GRH) de alto compromiso se relaciona con el comportamiento de servicios de los trabajadores, método de estudio transversal con una muestra de 365 gerentes de línea del sector bancario, de lo cual concluyó que si existe una relación entre las prácticas de GRH de alto compromiso y el comportamiento de servicio tanto dentro como fuera del rol.

Valencia (2018), con la finalidad de conocer y estudiar el panorama actual del talento humano en las medianas y pequeñas empresas que ofrecen servicios y equipamiento para data center, en la ciudad de Quito, especialmente en materia de reclutamiento y selección, valoración del desempeño y administración de la retribución. Para lo cual trabajó con una muestra de 34 medianas empresas y 15 pequeñas empresas y utilizó un enfoque cualitativo de nivel descriptivo, obtuvo como resultado que la gestión del talento humano se halla proscrita a un plano secundario y concurren errores por no contar con mecanismos definitivos para la evaluación de los trabajadores.

Bonyadi (2020), en su artículo tuvo como intención de investigar la relación entre la gestión de recursos humanos, la satisfacción del consumidor y el desempeño profesional de los trabajadores de servicios de emergencia Centro de Empresas Distribuidoras de Energía. La muestra para este estudio fue de 285

personas, para lo cual utilizó el método de muestreo sistemático, concluyó que los elementos de gestión de personal conducen a la planificación del trabajo, la satisfacción, la eficacia, la retención, la capacitación, el desempeño de los trabajadores, la satisfacción del consumidor y finalmente, el desempeño de la organización en su conjunto.

En el ámbito nacional tenemos en primer lugar a, Guerrero y Callao (2021), con el objeto de describir la importancia de gestión de personal y la calidad de la atención en los servicios de salud por covid-19, como metodología se aplicó una investigación descriptiva de enfoque cuantitativo, llegando a la conclusión que el factor motivador más significativo para el personal de salud sigue siendo el salario, condiciones y equipo de trabajo que motiva y se relaciona con la aptitud de cuidado al paciente.

Jara et al. (2018), con el fin de comprobar la predominio de la gestión de personal en el mejoramiento de la gestión pública y el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa del Ministerio de Salud de Perú el año 2018, para lo cual utilizaron el método descriptivo de enfoque cuantitativo y una muestra de 336 trabajadores, consiguiendo como resultado que la gestión de recursos humanos es apropiada e interviene en la mejora del rendimiento laboral de los empleados y la gestión pública.

Castro y Delgado (2020), tuvieron el propósito de establecer un modelo de gestión del talento humano para contribuir en la mejora del desempeño profesional de los trabajadores del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo (PEHCBM), para lo cual encuestaron a 70 colaboradores, y concluyeron que coexiste una tolerable gestión de talento humano y rendimiento laboral según los trabajadores del proyecto, siendo lo más relevante los estímulos y capacitaciones de desempeño que ejecuta dicha institución.

Mamani et al. (2018), en su investigación tuvo el objetivo de encontrar la relación que hay entre la gestión de personal y la calidad de atención al beneficiario, en el Municipio de la Provincia de Chíncha, para lo cual trabajaron con una muestra de 384 usuarios de dicha institución , bajo el método correlacional descriptivo de corte transversal no experimental , como conclusión

alcanzaron que hay una relación estadísticamente reveladora entre la gestión de personal y la calidad de atención al beneficiario en el Municipio mencionada.

Flores (2019), en su trabajo de investigación con la intención de examinar la influencia de la gestión del talento humano y la rentabilidad financiera económica de las empresas del rubro de hotelería, tuvo como muestra, 38 empresas de dicho rubro y su trabajo fue realizado bajo el método de enfoque cuantitativo, nivel de investigación causal y logró la conclusión de que el área de gestión de personal en las empresas del rubro hotelero es sensible y prioritaria y que el triunfo empresarial obedece a una correcta gestión del recurso humano.

Dolores (2020), tuvo como propósito establecer como la gestión de personal incurre en la rotación del personal de la entidad bancaria BBVA Continental de la ciudad de Huacho, usó el método de nivel aplicativo con enfoque mixto y una muestra de 20 trabajadores del banco BBVA Continental, de lo cual resultó que la gestión de personal incurre en la rotación del personal de dicha entidad bancaria, a un nivel de 99% con un coeficiente de correlación de 0.688\*\*.

Quispe et al. (2020), con el fin de comprobar la correlación existente entre la gestión de personal y calidad de asistencia en el municipio distrital de Manantay – Ucayali, para lo cual tomó como muestra 81 trabajadores y 81 usuarios, utilizó el método de estudio descriptivo correlacional, llegando a la conclusión que la relación es no significativa entre las variables mencionadas, lo cual indica que la satisfacción del personal, la mejora de las capacidades, la mejora en el rendimiento y la excelencia en el desempeño no son suficientes para lograr la relación significativa y positiva que ofrece.

Neyra (2018), en su investigación con el objeto de determinar la correspondencia entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio brindado por la clínica particular Inmaculada Concepción de la ciudad de Sullana, seleccionó y trabajó con una muestra de 50 trabajadores y utilizó un método de nivel descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo, finalmente obtuvo como resultados más relevantes que el perfeccionamiento y formación de las personas, así como la supervisión y retención del personal son muy importantes

y están vinculados a la calidad de servicio. En conclusión, obtuvo que la primera variable gestión de personal está relacionada de manera significativa con la segunda calidad de servicio.

La presente investigación está fundamentada, para la variable “gestión de personal” en la teoría de la gestión científica, basada en los principios de Frederick Taylor, recomendaba el uso del método científico para la realización de tareas en el lugar de trabajo, destaca que una mejor producción resulta de la obligación a un trabajo inhumano, sin embargo, recomendó la simplificación de tareas para incrementar la productividad y la asignación de trabajos de acuerdo a las habilidades, la capacitación y supervisión con la finalidad de un desempeño eficiente en su rol (Taylor, 1987).

Teoría de las relaciones humanas, desarrollada por el autor Elton Mayo, quien fundamentó las bases de las relaciones humanas por medio de experimentos creados para mejorar la productividad, los cuales dieron lugar a la teoría de que los trabajadores están más motivados por la atención propia y por integrar parte de un equipo que por el dinero e incluso las condiciones laborales. Constatando que la capacidad física o fisiológica no determina el nivel de producción si no las normas de la sociedad y perspectivas que lo rodean. Dando lugar al surgimiento del estudio de la motivación del ser humano en su centro laboral (Mayo, 2002).

Teoría de la administración de recursos humanos por Idalberto Chiavenato, sustenta que las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de las personas que lo conforman, de las cuales dependen para conseguir sus objetivos y lograr sus misiones. Las organizaciones exitosas son el resultado de administrar con las personas, consideradas agentes activos y proactivos, dotados no solamente de habilidades físicas o manuales, sino también de inteligencia, habilidades intelectuales y creatividad. Para lo cual se destacan tres aspectos fundamentales: Las personas como seres humanos diferentes entre sí, las personas como elementos impulsores de la organización y las personas como socios de la organización, con la capacidad de llevarla al éxito (Chiavenato, 2000).

En cuanto a la definición de la primera variable, Jackson et al. (2003), nos dicen que el recurso humano es el recurso más importante que puede tener una empresa y es por ello la necesidad de gestionarlo efectivamente dedicando específicamente un área para su dirección y gestión, la cual se conoce como Recursos Humanos, la cual por medio de diferentes prácticas trata de obtener, conservar y amplificar dichos recursos.

Para Calero (2012), la administración de personal no es otra cosa que un procedimiento por medio del cual el encargado de una empresa, consigue un control de las técnicas del planteamiento, la organización, el desarrollo y la orientación con la finalidad de estimular la labor que desempeñan los empleados bajo su mando.

Dimensión administración, según Mondy (2010), consiste en el proceso de reclutamiento que incluye las actividades de contratación del personal suficiente, seleccionando a los que mejor concuerden a con las necesidades de la organización y considerando ciertas habilidades convenientes, como también del proceso de capacitación con el fin de brindar o fortalecer conocimientos, y así poder alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Dimensión desarrollo, de acuerdo a Gómez et al. (2008), es un esfuerzo prolongado, organizado y formalizado en reconocimiento al factor humano como un recurso vital para la empresa, el cual es ejecutado por la organización en un periodo de largo plazo, con el fin de ofrecer a los colaboradores el crecimiento eficiente de sus habilidades que contribuyan a un progreso personal y organizacional futuro.

Dimensión compensación, para Mondy (2010), la compensación o remuneración es la totalidad de las retribuciones otorgadas a los trabajadores a cambio de sus servicios, el cual cumple con el designio de atraer, retener y motivar al personal.

Así mismo también se tomó en cuenta, para la variable “mejora del servicio” a, Frederick Irving Herzberg y su conocida teoría de los dos factores de motivación y enriquecimiento del trabajo, su investigación consistió en un informe referente a la salud mental dentro de la industria que tuvo como conclusión que la motivación en el ámbito laboral se deriva de dos grupos de

componentes, los independientes (factores de higiene), los cuales están relacionados a la insatisfacción que los trabajadores experimentan en su labor y los específicos (factores motivadores), relacionados con las experiencias satisfactorias del personal lo cual atribuye el contenido de su labor (Herzberg,1968).

Teoría de la calidad total Kaoru Ishikawa, mencionado por Vargas (2007), nos dice que Ishikawa logró un gran cambio en la mente de las empresas para alcanzar el éxito con su teoría de la calidad total, mencionando los principios de: El cumplimiento de funciones y resultados en toda organización, la calidad se construye en procesos y diseños, se debe empezar siempre a conocer las necesidades del consumidor, la calidad total debe ser racional y se puede aplicar a nivel global. En su ideología nos dice que la calidad debe ser una sublevación encabezada por la alta gerencia y el control de calidad se basa en diseñar, desarrollar, fabricar y mantener la calidad un producto.

Parasuraman et al. (1985), a partir de un amplio estudio cualitativo, nos dice que la calidad de servicio involucra la gestión y el nivel de disconformidad entre lo que percibe el consumidor y sus expectativas; estos autores determinaron diez dimensiones de la calidad de servicio, de acorde a su modelo SERVQUAL, herramienta de investigación que sirve para medir la calidad de servicio, fundamentado en la verificación de las perspectivas de los compradores en relación a los servicios recibidos.

En cuanto a la definición de calidad de servicio, Kotler (1997), afirma que el servicio es cualquier beneficio o actividad que una parte brinda a la otra. Se trata básicamente de intangibles y no dan lugar a la propiedad de ningún objeto. Su producción puede estar o no asociada a un producto material.

Para Acuña (2005), el mejoramiento continuo de la calidad debe ser realizado con un mecanismo de búsqueda de manera permanente, dado que se trata de una exigencia inevitable del mercado. Por lo que los proveedores de servicios no deben conformarse con alcanzar los estándares de calidad, por lo contrario, mejorar éstos con el fin de optimizar su rendimiento.

Dimensión capacidad de respuesta, para Jianwen et al. (2003), la capacidad de respuesta está relacionada con las acciones basadas en conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas que permiten a la organización comprender y actuar con eficacia; está relacionada con el desempeño, la velocidad y la coordinación de la ejecución y la revisión periódica de las acciones.

Dimensión elementos tangibles, de acuerdo a Cantú (2011), los componentes de elementos tangibles como son la infraestructura, personal e instalaciones se convierten en un estándar de calidad en cualquier organización. Los elementos materiales son uno de los activos más valiosos y mejor valorados por los clientes.

Dimensión fiabilidad, según Zeithaml y Bitner (2002), la fiabilidad está referida a la habilidad para brindar el servicio propuesto de manera fiable y cuidadosa, dicho de otro modo, que el servicio se preste correctamente desde el principio y que la empresa cumpla con lo prometido.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Fue una investigación de tipo básica - exploratoria, dado que se pretendió ampliar los conocimientos por medio de la revisión de documentos y búsqueda de información.

Según Baena (2014), también llamada investigación pura, se le llama así al estudio de un problema, propuesto a la indagación de información de forma exclusiva para la comprensión, más no para la aplicación práctica de los resultados.

El nivel de la presente indagación fue descriptivo – correlacional, porque se describieron los datos y características de las variables estudiadas planteando objetivos para luego estimar el grado de relación que hay entre la gestión de personal y mejora del servicio, mediante la estadística.

De acuerdo a, Hernández et al. (2014), las investigaciones correlacionales tienen como objetivo conocer el rango de asociación o relación existente entre dos categorías, variables o conceptos en algún contenido en particular.

Enfoque cuantitativo, ya que mediante la técnica de la encuesta se buscó cuantificar las variables que son el objetivo de estudio, de corte transversal porque los resultados y datos se analizarán en un solo tiempo, así mismo la investigación corresponde al método hipotético deductivo y diseño no experimental debido a que no se produjo ninguna alteración o cambio en las variables de estudio.

De la cruz (2020), el término hipotético-deductivo puede ser considerado como un concepto de hacer ciencia, filosofía para acercarse a la ciencia o una metodología para probar hipótesis, haciendo uso de la deducción como método lógico a fin de realizar inferencias a modo de conclusiones dentro de un razonamiento formal a través de las reglas inferenciales.

Según Hernández et al. (2014), afirma que las investigaciones no experimentales son aquellas que se efectúan sin manipular intencionalmente las variables. Dicho de otro modo, se refiere a estudios donde no se cambian premeditadamente las variables independientes para examinar sus resultados en las otras variables de estudio.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Gestión de personal

Definición conceptual

Según Chiavenato (2011), se trata de las políticas y habilidades necesarias para la orientación de los cargos relacionados con los recursos o las personas, lo que incluye el reclutar, seleccionar, remunerar, capacitar, otorgar beneficios y realizar evaluaciones de desempeño.

Dimensión 1: Administración

Es el procedimiento de efectuar la planeación, organización, orientación y control de la función de los recursos de la empresa para poder conseguir los objetivos trazados por la empresa de una manera eficaz y eficiente (Chiavenato, 2011)

Indicadores: Personal, capacitación, selección.

Dimensión 2: Desarrollo

Hace énfasis a la necesidad que tiene el ser humano de mostrar sus potenciales y talentos internos, mediante la educación. Desarrollar al personal quiere decir otorgarles la información esencial para que aprendan nuevas y mejores soluciones, actitudes, ideas y conocimientos y para que transformen sus costumbres y conductas y sean más eficaces en lo que hacen (Chiavenato, 2009).

Indicadores: Actividades, formación, promoción.

Dimensión 3: Compensación

Se refiere a la remuneración, recompensa o reconocimiento por la prestación de algún servicio, lo cual componen los elementos esenciales para incentivar y motivar a los empleados de las organizaciones, siempre que se alcancen los

objetivos organizacionales y los objetivos personales sean satisfechos (Chiavenato, 2009).

Indicadores: Remuneración, beneficios y servicios, incentivos.

Variable 2: Mejora del servicio

Definición conceptual

Para Parasuraman et al. (1988), construcción teórica que contiene componentes tangibles, disposición de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía, dimensiones sólidas que a su vez están compuestas por 22 indicadores, por medio de los cuales se determina la brecha entre lo que el comprador espera y lo que percibe.

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Se definen como la agilidad para proporcionar una respuesta rápida y facilitar un servicio eficaz y rápido a los consumidores (Parasuraman et al., 1985).

Indicadores: Rapidez en el servicio, disponibilidad para atender, solución del problema.

Dimensión 2: Elementos tangibles

Referido a las apariencias y características físicas que tienen las organizaciones que otorgan el servicio, donde se consideran la infraestructura, equipos, instalaciones, el personal y otros elementos que están en contacto con el cliente al momento de percibir el servicio solicitado (Parasuraman et al., 1985).

Indicadores: Infraestructura, apariencia del personal, materiales.

Dimensión 3: Fiabilidad

Destreza para brindar un servicio solicitado de manera confiable y precisa (Parasuraman et al., 1985).

Indicadores: Interés por el cliente, cumplimiento de tiempos, cumplimiento de promesas.

La operacionalización de las variables se muestra en la matriz de operacionalización (ver anexo 1)

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población del presente proyecto la conformaron 20 empleados de la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L.

Respecto a la muestra de análisis del estudio, se describió como una muestra censal, dado que se trabajó con el 100% del total de la población.

En tal sentido se hizo uso del muestreo de tipo probabilístico, de acuerdo a Hernández et al. (2014), la muestra probabilística se utiliza para la estimación de variables en la población, donde el total de los integrantes tienen la probabilidad de ser designados como muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hernández et al. (2014), afirma que recoger datos significa, la elaboración de un plan de programaciones detalladas que dirijan a recaudar datos con un objetivo determinado.

Como técnica para el acopio de información utilizó la encuesta, teniendo como instrumento para la recolección de información el cuestionario, el que fue sometido a la valoración de tres expertos docentes, de quienes se obtuvo la aprobación de la herramienta para el desarrollo del presente trabajo de investigación, estos fueron: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra, Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa y Dr. Julio Cesar Manrique Céspedes.

La validez de expertos o face validity, se encuentra vinculada con la validez de contenido está referido al nivel en el que el instrumento puede medir la variable en estudio de acuerdo a “voces calificadas” (Hernández et al.,2014).

El instrumento constó de alternativas con una valoración de 1 a 5 de acuerdo al siguiente orden: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

La confiabilidad del instrumento de recaudación de datos se ejecutó a una muestra de 10 trabajadores como prueba piloto, de las cuales los resultados fueron ingresados al programa EXCEL, seleccionando la prueba de Alfa de

Cronbach. En la tabla 1 se muestra las valorizaciones tomadas en cuenta para comprobar la confiabilidad de cada variable.

**Tabla 1**

*Escala de valoración del Alfa Cronbach*

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0.95 a+>	Muy elevada o excelente
[0.90 - 0.95>	Elevada
[0.85 - 0.90>	Muy buena
[0.80 – 0.85>	Buena
[0.70 – 0.80>	Muy Respetable
[0.70 – 0.75>	Respetable
[0.65 – 0.70>	Mínimamente Aceptable
[0.40 – 0.65>	Moderada
[0.00 – 0.40>	Inaceptable

*Fuente:* Elaborado en base a De Vellis (2003).

De acuerdo a los datos indicados en el modelo y de acuerdo a los resultados adquiridos en el programa EXCEL (tabla 2 y 3) se concluyó que dicho instrumento es lícito y confiable para ser aplicado. Se obtuvo los siguientes resultados: Variable 1 (0,926), de confiabilidad. De la misma manera para la variable 2 (0,835), de confiabilidad. Concluyendo que el valor promedio de ambas variables es de (0,881), lo cual reveló que el instrumento puede ser aplicado debido a su alta confiabilidad.

**Tabla 2**

**Estadísticas de fiabilidad variable 1**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.926	9

*Fuente:* Programa EXCEL

**Tabla 3**

**Estadísticas de fiabilidad variable 2**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.835	9

*Fuente:* Programa EXCEL

### **3.5. Procedimientos**

Para la elaboración de la presente investigación en primera instancia se procedió por identificar el problema de la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L para luego solicitar el permiso mediante un documento formal que garantice el libre acceso a la empresa mencionada para la realización del estudio, dicho documento se encuentra adjunto en anexos. Luego se procedió con la búsqueda de antecedentes, teorías y definiciones de las variables, así como también de sus dimensiones a base de conceptos y referencias encontrados en libros e investigaciones anteriores. Dicha búsqueda fue necesaria para la elaboración de la matriz de consistencia donde la información encontrada fue plasmada de forma ordenada y estructurada además de ubicar los ítems que corresponden a cada indicador para el desarrollo del cuestionario.

El procedimiento de datos inició con la elaboración del cuestionario, de 18 preguntas cerradas dicotómicas de escala ordinal, las cuales fueron aplicadas a los trabajadores de la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L, para medir las Variables, dicha encuesta se aplicó de manera virtual, con el único fin de obtener los resultados y las conclusiones que posteriormente serán informados a la empresa en mención.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se procesaron los datos obtenidos mediante el método estadístico de análisis descriptivo e inferencial de datos con el programa de estadística SPSS, por medio del cual se obtuvo los resultados para el análisis concerniente a las variables de estudio y sus dimensiones, así como también encontrar la relación entre las mismas mediante la prueba paramétrica de Pearson.

Para Rodríguez et al. (2016), la estadística es un método que permite organizar, sintetizar, presentar, analizar, cuantificar e interpretar una gran cantidad de datos con el fin de tomar decisiones, generalizaciones y conclusiones razonables sobre el fenómeno estudiado o la dirección de la investigación.

La estadística descriptiva se encarga de obtener, organizar, presentar y describir datos utilizando métodos y técnicas específicas de los datos que componen la muestra (Rodríguez et al. ,2016).

El propósito de la estadística inferencial es hacer generalizaciones o sacar conclusiones de estudios de muestras con la que se pueden tomar decisiones útiles (Rodríguez et al. ,2016).

EL SPSS, es un software de análisis de datos cuantitativos para la realización de diferentes trabajos que generalmente están relacionadas con el análisis de datos. (statistical product and service solutions) fue creado en 1968, es el software estadístico comercial más completo y con mayor presencia a nivel mundial (López & Facheli, 2015).

### **3.7. Aspectos éticos**

En este punto, se mantuvo el anonimato de los trabajadores encuestados y la honestidad en la obtención de la información de esta investigación. Por consiguiente, no presenta plagio ni copia de algún otro trabajo de investigación de algún autor, ya que la información está debidamente referenciada con citas al estilo APA séptima edición y además se tomó en cuenta el porcentaje de similitud en Turnitin para demostrar la originalidad del presente estudio.

Para Beke (2011), la forma en la que los investigadores incorporan y brindan citas y referencias de diferentes fuentes afecta sus textos y afecta directamente sus argumentos y la credibilidad de su trabajo.

Según Lipson (2011), existen varias razones para citar las fuentes que usamos en las investigaciones como son: Dar crédito al trabajo e ideas de otras personas, mostrar a los lectores los materiales en la que está basado el análisis, guiar a los lectores hacia el material que se usa y por ultimo las citas revelan la calidad y pertinencia de sus fuentes.

## IV. RESULTADOS

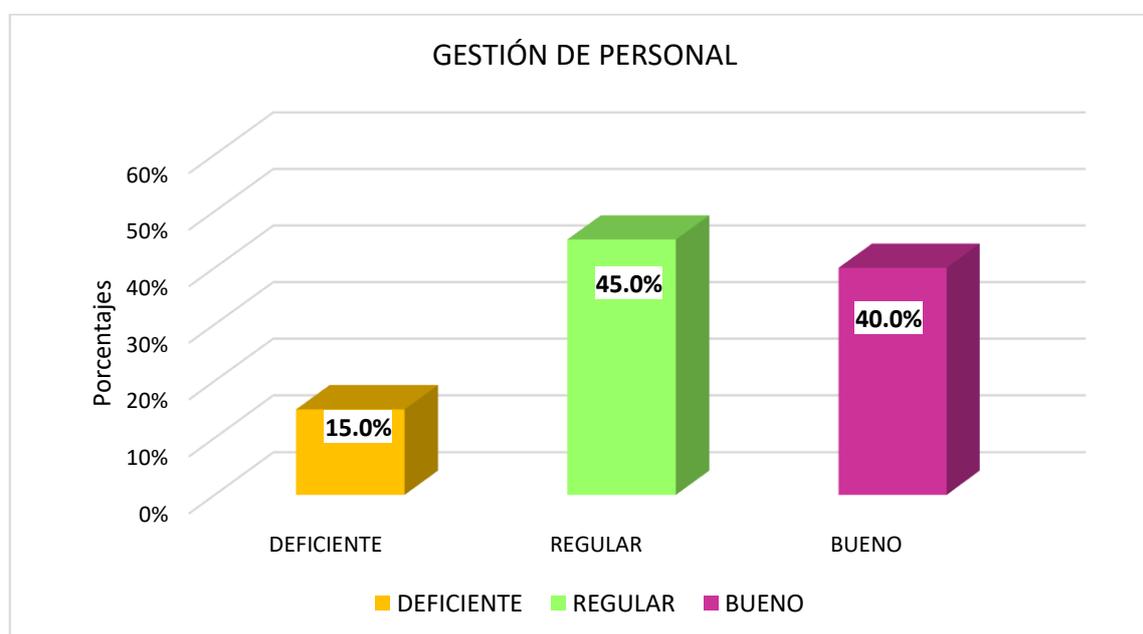
### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 4**

*Resultado total por niveles de la variable Gestión de personal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	3	15,0
REGULAR	9	45,0
BUENO	8	40,0
Total	20	100,0

*Fuente:* Base de datos SPSS



*Figura 1.* Distribución porcentual de Gestión de personal

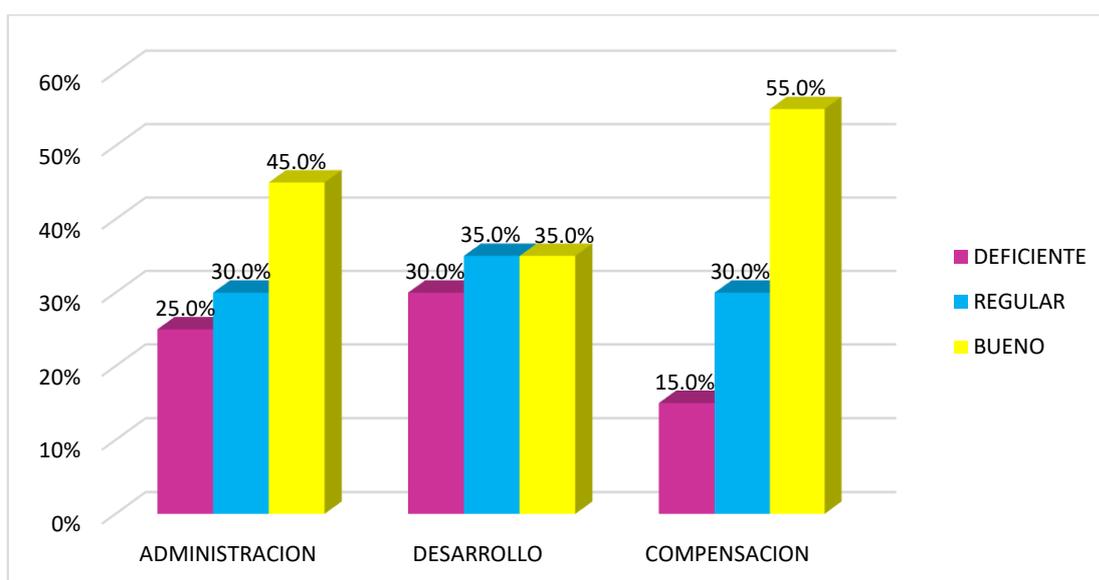
De acuerdo a la tabla 4 figura 1 se puede describir referente a la variable gestión de personal que un 15% de los trabajadores de la empresa revelaron que se localiza en el nivel deficiente, un 45% manifestaron que está en el nivel regular y un 40% en el nivel. Los resultados mostraron que la gestión de personal se halla en el nivel regular.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia por dimensiones de Gestión de personal.*

Niveles	ADMINISTRACIÓN		DESARROLLO		COMPENSACIÓN	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	25,0	6	30,0	3	15,0
REGULAR	6	30,0	7	35,0	6	30,0
BUENO	9	45,0	7	35,0	11	55,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

*Fuente:* Base de datos SPSS



*Figura 2.* Distribución porcentual de las dimensiones de Gestión de personal

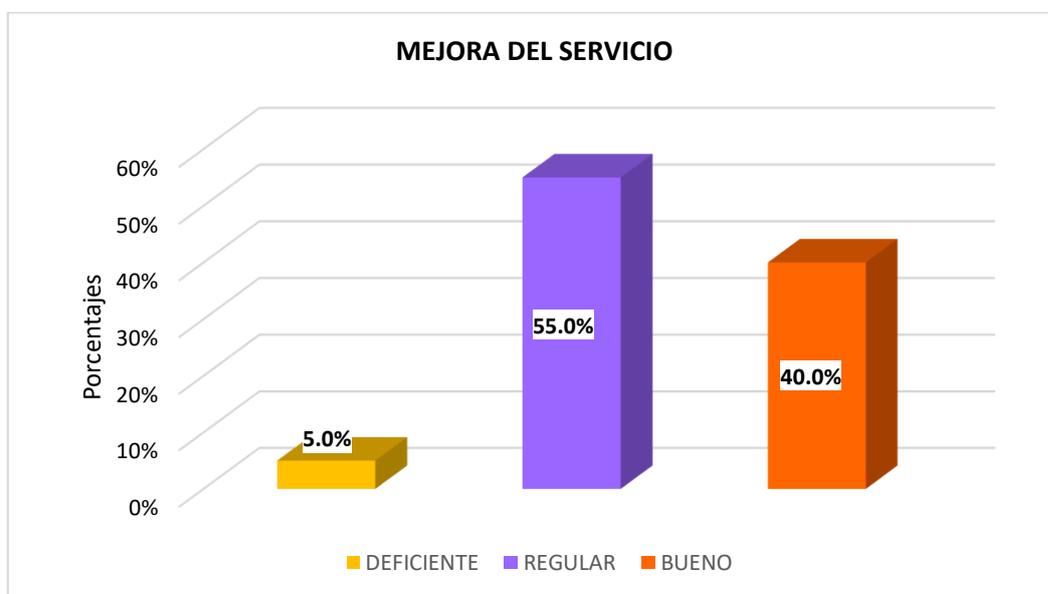
Según la tabla 5 y figura 2, para la dimensión administración el 25 % de los trabajadores opinaron que se halla en el nivel deficiente, el 30% manifestó que se encuentra en el nivel regular y el 45% que se ubica en el nivel bueno. Para la dimensión desarrollo su opinión fue que el 30% se localiza en el nivel deficiente, el 35% se ubica en el nivel regular y el 35% en el nivel bueno. Para la dimensión compensación el 15% de los empleados manifestaron que se halla en el nivel deficiente, el 30% consideraron que se encuentra en el nivel regular y el 55 % que se encuentra en el nivel bueno.

**Tabla 6**

*Resultado total por niveles de la variable Mejora del servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	1	5,0
REGULAR	11	55,0
BUENO	8	40,0
Total	20	100,0

*Fuente:* Base de datos SPSS



*Figura 3.* Distribución porcentual de Mejora del servicio

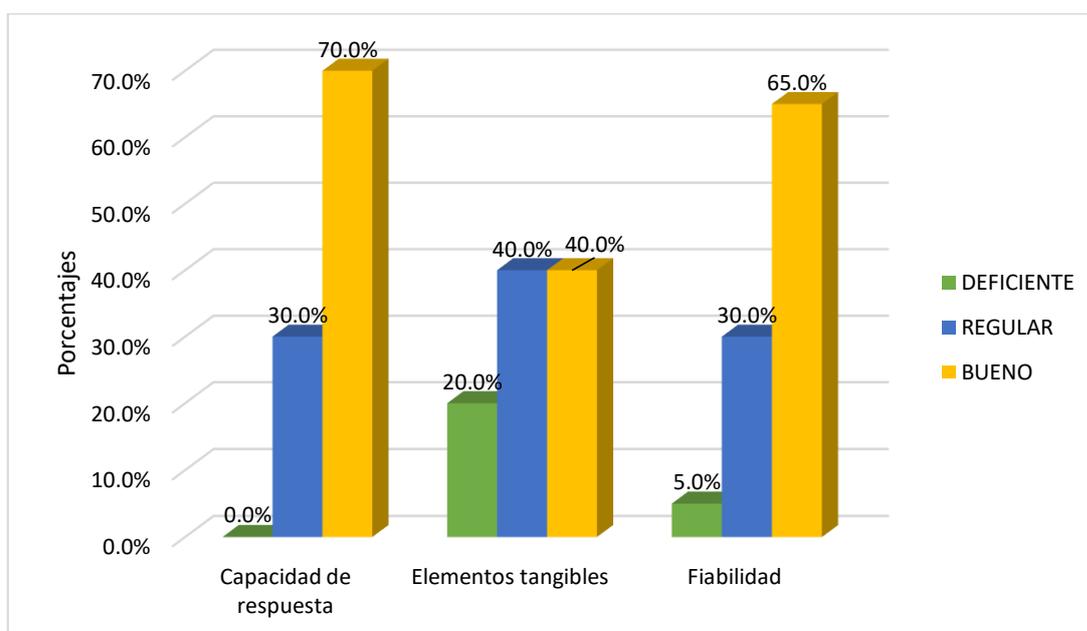
En la tabla 6 figura 3 para la variable mejora del servicio el 5% de los empleados mencionaron que se localiza en el nivel deficiente, el 55% opinó que se encuentra en el nivel regular y el 40% en el nivel bueno. De los datos adquiridos se infiere que la mejora del servicio se sitúa en el nivel regular.

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencia por dimensiones de Mejora del servicio.*

Niveles	CAPACIDAD DE RESPUESTA		ELEMENTOS TANGIBLES		FIABILIDAD	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	0	0,0	4	20,0	1	5,0
REGULAR	6	30,0	8	40,0	6	30,0
BUENO	14	70,0	8	40,0	13	65,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0

*Fuente:* Base de datos SPSS



*Figura 4.* Distribución porcentual de las dimensiones de Mejora del servicio

Conforme a la tabla 7 figura 4, de acuerdo a la información brindada por los trabajadores, para la dimensión capacidad de respuesta, se tiene que el 0% opinaron que se halla en el nivel deficiente, el 30% manifestaron que se encuentra en el nivel regular y el 70 % en el nivel bueno. Para la dimensión elementos tangibles, el 20% revelaron que se localiza en el nivel deficiente, el 40% opinaron que se sitúa en el nivel regular y el 40% en el nivel bueno. Para la dimensión fiabilidad, el 5% de los encuestados expresaron que se halla en el nivel deficiente, el 30% manifestaron que se halla en un nivel regular y el 65% en un nivel bueno.

## 4.2 Prueba Inferencial

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: GESTIÓN DE PERSONAL	,129	20	,200*	,943	20	,269
V2: MEJORA DEL SERVICIO	,180	20	,089	,936	20	,205

*Fuente:* Base de datos SPSS

Considerando la tabla 8 se determinó usar el estadístico Shapiro-Wilk, dado que se trabajó con una muestra menor a 50, de tal forma se encuentra un nivel de significancia de 0,269 para la variable gestión de personal y de 0.205 para la variable mejora de servicio, lo cual nos indica que el p valor es  $> 0.05$ , dicho de otro modo, los datos corresponden a una distribución normal por lo cual se utilizará las pruebas paramétricas. En ese contexto, para estimar el grado correlacional entre las variables estudiadas se tomó en cuenta a la prueba estadística R de Pearson.

**Tabla 9**

*Niveles de correlación bilateral*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

*Fuente:* Tomado de la revista científica Montevideo Científico, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

**Prueba de hipótesis general**

***Hipótesis estadística:***

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

Parámetros estadísticos

$\alpha = 0,05$

Si (p valor) <  $\alpha$ , se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Si (p valor) >  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula.

**Tabla 10***Correlación entre gestión de personal y mejora del servicio*

		V1: GESTIÓN DE PERSONAL	V2: MEJORA DEL SERVICIO
V1: GESTIÓN DE PERSONAL	Correlación de Pearson	1	,631**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	20	20
V2: MEJORA DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	,631**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	20	20

*Fuente:* Base de datos SPSS

Tomando en cuenta la tabla 10 se estima que el valor del coeficiente correlacional es de 0,631, lo cual en conformidad a la tabla 9 se interpreta como una correlación positiva considerable entre las variables. Asimismo, de acuerdo a los parámetros estadísticos se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que ( $p$  valor= 0,003 < 0,05). Por lo tanto, si existe relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

### **Prueba de hipótesis específicas**

Prueba de hipótesis específica 1

$H_0$ : No existe relación entre la administración y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

$H_1$ : Existe relación entre la administración y la mejora del servicio de la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

**Tabla 11***Correlación entre administración y mejora del servicio*

		V1D1: ADMINISTRACIÓN	V2: MEJORA DEL SERVICIO
V1D1: ADMINISTRACIÓN	Correlación de Pearson	1	,654**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	20	20
V2: MEJORA DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	20	20

*Fuente:* Base de datos SPSS

Conforme a la tabla 11 se estima que el valor del coeficiente correlacional es de 0,654, lo cual de acuerdo a la tabla 9 se descifra como una correlación positiva considerable. Del mismo modo de acuerdo a los parámetros estadísticos se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dado que ( $p$  valor =  $0,002 < 0,05$ ). Por lo tanto, si existe relación entre la administración y la mejora del servicio en C&M Maquinarias EIRL, Carabaylo, 2022.

#### Prueba de hipótesis específica 2

$H_0$ : No existe relación entre el desarrollo y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabaylo, 2022.

$H_1$ : Existe relación entre el desarrollo y la mejora del servicio de la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabaylo, 2022.

**Tabla 12***Correlación entre desarrollo y mejora del servicio*

		V1D2: DESARROLLO	V2: MEJORA DEL SERVICIO
V1D2:DESARROLLO	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	20	20
V2: MEJORA DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	20	20

*Fuente:* Base de datos SPSS

De acuerdo a la tabla 12 se identifica que el valor del coeficiente correlacional es de 0,604, lo cual de acuerdo a la tabla 9 se descifra como una correlación positiva considerable. De esta manera y de acuerdo a los parámetros se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que ( $p \text{ valor} = 0,005 < 0,05$ ). Por lo tanto, si existe relación ente el desarrollo y la mejora del servicio en C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3

$H_0$ : No existe relación entre la compensación y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

$H_1$ : Existe relación entre la compensación y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

**Tabla 13***Correlación entre compensación y mejora del servicio*

		V1D3: COMPENSACIÓN	V2: MEJORA DEL SERVICIO
V1D3: COMPENSACIÓN	Correlación de Pearson	1	,426
	Sig. (bilateral)		,061
	N	20	20
V2: MEJORA DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	,426	1
	Sig. (bilateral)	,061	
	N	20	20

*Fuente:* Base de datos SPSS

De acuerdo a la tabla 13 se identifica que el valor del coeficiente correlacional es de 0,426, lo cual de acuerdo a la tabla 9 se descifra como una correlación positiva media. Sin embargo y tomando en cuenta los parámetros estadísticos se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, dado que ( $p \text{ valor} = 0,061 > 0,05$ ). Por lo tanto, no existe relación entre la compensación y la mejora del servicio en C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se presentó la contrastación de los resultados obtenidos, con los resultados conseguidos por otros autores que desarrollaron investigaciones similares, con la finalidad de comprender mejor este estudio para lo cual se comparó sus objetivos, procedimientos y hallazgos relacionándolos o diferenciándolos con los obtenidos en este estudio.

El desarrollo de la presente investigación tuvo como objeto general el determinar la relación que existe entre gestión de personal y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022, de lo cual teniendo en cuenta al valor del coeficiente de correlación encontrado 0,631 y el nivel de significancia de ( $p$  valor =  $0,003 < 0,05$ ), por medio de la prueba paramétrica de Pearson, se interpreta como una correlación positiva considerable entre las variables. De esto se puede deducir que el conjunto de prácticas, decisiones y políticas con fines de desarrollo empresarial que involucran el bienestar de los empleados de la empresa, se relacionan con la calidad de servicio, asegurando la satisfacción de las expectativas de los consumidores. Asimismo, y de acuerdo a los parámetros estadísticos se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, si existe relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

Los resultados obtenidos coinciden con Bonyadi (2020), quien obtuvo como conclusión que los elementos de gestión de recursos humanos llevan a la programación del trabajo, la satisfacción, la eficacia, la retención, la capacitación, el desempeño de los trabajadores, la satisfacción del cliente y finalmente el rendimiento de la organización en su conjunto. Sin embargo, se discrepa con Quispe et al. (2020), quien tuvo el objetivo de comprobar la relación que hay entre la gestión de personal y la calidad de asistencia en la municipalidad de Manantay en el departamento de Ucayali y obtuvo como resultados que existe una relación no significativa entre las variables, encontrando que la satisfacción del personal, la perfeccionamiento de sus capacidades, la mejora en su rendimiento y la perfección en su desempeño no son suficientes para brindar una asistencia de calidad a los usuarios. No obstante, de acuerdo a los hallazgos

encontrados en la investigación que se mencionó con anterioridad y al analizar estos resultados confirmamos que mientras mejor se realice la gestión de recursos humanos en la empresa, se conseguirá una mayor satisfacción en el personal, por ende, un mejor servicio, lo cual se verá reflejado en la completa satisfacción de sus clientes.

En referencia al primer objetivo específico que fue, determinar la relación entre la administración y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022, del cual acorde al valor del coeficiente de correlación encontrado 0,654 y el nivel de significancia de ( $p \text{ valor} = 0,002 < 0,05$ ), por medio de la prueba paramétrica de Pearson, se interpreta como una correlación positiva considerable. De esto se infiere que el contratar personal necesario aplicando criterios adecuados de selección además de una apropiada capacitación, da como resultado un servicio de garantía y calidad. De la misma forma y en concordancia a los parámetros estadísticos se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, si existe relación entre la administración y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

Los resultados encontrados concuerdan con Ahmed (2018), quien obtuvo como conclusión que existen impactos significativos entre las prácticas de gestión del talento humano donde se incluye la selección y capacitación de forma individual y colectiva en la retención de personal. Igualmente coincide con Valencia (2018), quien en su investigación tuvo la finalidad de estudiar la perspectiva actual del talento humano en las pequeñas y medianas empresas enfocándose especialmente en los factores de incorporación, selección, evaluación del desempeño y retribución, para lo cual obtuvo como conclusión que la gestión del talento humano se halla proscrita a un segundo plano y existen errores por no contar con mecanismos para la correcta evaluación de los trabajadores. Por esta razón, de acuerdo con lo dicho anteriormente y tomando en cuenta los resultados conseguidos, ratificamos que mientras la empresa cuente con el personal necesario y realice una adecuada selección y capacitación a sus colaboradores, brindará un mejor servicio rápido, garantizado y confiable a sus clientes.

En mención al segundo objetivo específico que fue, determinar la relación entre el desarrollo y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022, del cual en concordancia al valor del coeficiente de correlación encontrado 0,604 y el grado de significancia de ( $p$  valor =  $0,005 < 0,05$ ), por medio de la prueba paramétrica de Pearson, se interpreta como una correlación positiva considerable. Esto nos indica que poner énfasis en el desarrollo o progreso personal de los colaboradores a través del mejoramiento de sus habilidades influye directamente en la calidad de servicio que estos brinden, ya que sentirán más seguros y capaces. De la misma manera y de acuerdo a los parámetros estadísticos se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, si existe relación entre el desarrollo y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

Los resultados obtenidos tienen relación con la investigación de Neyra (2018), quien en su trabajo concluyó que la gestión del talento humano está relacionada de forma significativa con la calidad de servicio, además de que sus resultados evidenciaron que el desarrollo y formación de personas, son muy importantes y están vinculados a la calidad de servicio. También coincide con, Castro y Delgado (2020), quienes tuvieron el objetivo de crear un modelo de gestión del talento humano para favorecer a la mejora del desempeño de los empleados y encontraron que, si existe una aceptable gestión del talento humano y rendimiento laboral, resaltando como factores más importantes las capacitaciones de desempeño y estímulos otorgados. Por lo tanto, conforme a lo señalado antes y al observar los resultados se corrobora que mientras la empresa ofrezca distintas actividades de formación y promoción a sus trabajadores, mayor será la satisfacción de estos, por ende, se esforzarán en brindar un mejor servicio, poniendo en práctica las habilidades adquiridas.

Finalmente, para el tercer objetivo específico que fue, determinar la relación entre la compensación y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022, del cual tomando en cuenta el valor del coeficiente de correlación encontrado 0,426 y el grado de significancia de ( $p$  valor =  $0,061 > 0,05$ ), por medio de la prueba paramétrica de Pearson, se interpreta como una correlación positiva media. Esto nos demuestra que la cantidad del sueldo, incentivos y beneficios entregados a los empleados a cambio de su labor, no

determinan significativamente la calidad de servicio que brinden. Por lo que de acuerdo a los parámetros estadísticos se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo tanto, no existe relación entre la compensación y la mejora del servicio en la empresa C&M Maquinarias EIRL, Carabayllo, 2022.

Los resultados encontrados discrepan con Guerrero y Callao (2021), quienes en su trabajo de investigación concluyeron que el factor motivador más significativo para el personal sigue siendo el salario, las condiciones y el equipo de trabajo lo cual motiva y se relaciona con la aptitud de servicio. Igualmente, Castro et al. (2020), en su trabajo de investigación se propusieron el objetivo de diseñar un modelo de gestión de personal con la intención de repercutir en el rendimiento laboral, ya que sus resultados evidenciaron excesivas horas laborales, bajos sueldos y por ende alta rotación, para lo cual utilizaron el método descriptivo de enfoque cuantitativo y una muestra de 25 empleados, por lo cual como conclusión lograron la creación del modelo de gestión para una adecuada contratación reducción de la rotación y mejora del compromiso. En consecuencia, según lo referido anteriormente y de acuerdo a los resultados obtenidos, para esta investigación la calidad de servicio que los empleados brinden a sus clientes no está condicionado por la remuneración, beneficios o incentivos que estos perciban ya que si no cuentan con el conocimiento y la experiencia necesaria no podrán solucionar los problemas encontrados.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se llegó a concluir que si existe correspondencia positiva considerable entre la gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L, considerando el valor encontrado del coeficiente de correlación de Pearson (0,631) y dado el nivel de significancia de ( $p$  valor =  $0,003 < 0,05$ ), indica que si existe relación entre las variables. Esto significa que una serie de prácticas, decisiones y políticas con fines de desarrollo empresarial, que incluyen el bienestar de los trabajadores de la organización, están relacionadas con la calidad de la atención o servicio para lograr que se cumplan los deseos de los clientes.

### **Segunda**

Se pudo identificar que existe correspondencia positiva considerable entre la administración y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, dado el coeficiente de correlacional de Pearson (0,654) y el nivel de significancia de ( $p$  valor =  $0,002 < 0,05$ ), revela que si existe relación entre la administración y la mejora del servicio. Lo cual nos indica que una adecuada administración de la cantidad de personal, adecuada capacitación y selección de los mejores candidatos da como resultado un servicio garantizado y de calidad.

### **Tercera**

Se llegó a comprobar que existe correspondencia positiva considerable entre el desarrollo y la mejora de servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, de acuerdo al valor del coeficiente de correlacional de Pearson (0,604) y el nivel de significancia de ( $p$  valor =  $0,005 < 0,05$ ), muestra que si existe relación entre el desarrollo y la mejora del servicio. Lo que nos quiere decir que enfatizar en el desarrollo personal de los colaboradores, mejorando sus habilidades, incide directamente en la calidad de servicio brindado, pues se sentirán más seguros y capaces.

#### **Cuarta**

Se pudo demostrar que existe correspondencia positiva media entre la compensación y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, tomando en cuenta el valor del coeficiente correlacional de Pearson (0,426), sin embargo, el nivel de significancia de (p valor = 0,061 < 0,05), indica que no existe relación entre la compensación y la mejora del servicio. Esto demuestra que los incentivos, beneficios y el monto del salario entregado a los empleados a cambio de su trabajo y servicios no determinan la calidad del mismo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda a la empresa C& M Maquinarias E.I.R.L, tomar en consideración la correspondencia que existe entre la gestión de personal y la mejora del servicio, con el fin de continuar y fortalecer las prácticas de gestión que viene llevando a cabo en la empresa, lo cual ha demostrado que son efectivas para la motivación del personal permitiendo garantizar un mejor servicio para sus clientes.

### **Segunda**

Tomar en cuenta la correspondencia que hay entre la administración y la mejora del servicio y que la empresa considere importante el seleccionar personal suficiente y calificado, además de brindar una continua capacitación para poder brindar un mejor servicio rápido y efectivo, cumpliendo las expectativas de sus clientes.

### **Tercera**

Prestar atención a la relación que tiene el desarrollo y la mejora del servicio y que la empresa ponga énfasis en realizar actividades para mejorar las habilidades de formación, conocimiento y promoción de sus trabajadores ya que esto influye en la capacidad de solución de problemas y la toma de decisiones para brindar un mejor servicio seguro y de calidad.

### **Cuarta**

Finalmente tomar en consideración la relación que existe entre la compensación y la mejora del servicio y se sugiere que la empresa siga cumpliendo con el pago de remuneraciones, beneficios y servicios e incentivos a sus colaboradores, ya que, si bien estos no se relacionan con la calidad del servicio ofrecido, son muy importantes para mantener el compromiso y la motivación de sus trabajadores y por ende seguir cumpliendo con los servicios solicitados.

## REFERENCIAS

- Acuña, J. (2005). *Mejoramiento de la calidad, un enfoque a los servicios* (1era ed.). Editorial Tecnológica.
- Ahmed-Fahim, M. (2018). Strategic human resource management and public employee retention. *Review of Economics and Political Science*. 3(2),20-39. file:///C:/Users/Administrador/Downloads/10-1108\_REPS-07-2018-002.pdf
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (1era ed.). Grupo Editorial Patria.  
file:///C:/Users/Administrador/Desktop/libros/investig,%20Basica.pdf
- Basher- Rubela, M., Newaz, N., Mohd, Y y Hung, D. (2018). *IIMB Management Review*, 30(4), 316-329. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.05.006>
- Beke, R. (2011). *Las voces de los otros en el discurso académico*. Universidad Central de Venezuela.
- Bonyadi, M; et al. (2020). Human resource factors on customer satisfaction in emergency call centers of power distribution companies. *Revista de investigación apuntes universitarios*,10(4).  
<https://www.proquest.com/docview/2462308972/fulltextPDF/E539C5B2B5944E64PQ/1?accountid=37408>
- Calero M. (1994). *Hacia la excelencia de la Educación*. Editorial San Marcos.
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (2ª ed.). Editorial McGraw-Hill Latinoamericana.
- Cárdenas, A. (2017). *Administración de recursos humanos y calidad de servicio educativo en la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano*. Lima. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1789/TM%20AD-Rh%203565%20C1%20-%20Cardenas%20Tapia%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castro, K; Luna, k & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco Solidario. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*.22 (1), 184-203. DOI: [www.doi.org/10.36390/telos221.13](http://www.doi.org/10.36390/telos221.13)
- Castro-Mori, k., Delgado- Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. 2020.*Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,4(2),684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). Editorial McGraw-Hill. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). Editorial McGraw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (8ª ed.). Editorial McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- De la Cruz, P. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18). <file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-ElHipoteticodeductivismoEnLaExplicacionDeLasCienci-7762149.pdf>
- Djiowou, Y & Song, A. (2022). Gestión de proyectos empresariales en el eje de gestión de recursos humanos: Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad de las pymes agroalimentarias camerunesas. *Project Design and Management*,4(1), 36-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471573>

- De Vellis, R. F. (2003). *Scale Development Theory and Applications* (2.a ed.). SAGE Publications. <https://fliphtml5.com/wmkd/bibu/basic>
- Dolores, L. (2020). *La gestión de recursos humanos y la rotación del personal del banco BBVA Continental, Huacho 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4295/LUCERO%20%20%20NATALY%20DOLORES%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores-Quispe, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. (87),59-77. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5.ª ed.). Editorial Pearson-Prentice Hall. [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Gomez\\_Mejia\\_L\\_et\\_al\\_Direccion\\_y\\_Gestion.pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Gomez_Mejia_L_et_al_Direccion_y_Gestion.pdf)
- Guerrero, A & Callao, N. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19. *Rev. Salud & Vida Sipanense*, 8(1),100-108. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>
- Hernández R, Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Editorial McGraw Hill. <file:///C:/Users/Administrador/Desktop/libros/sampieri%20libro%202014.pdf>
- Herzberg, F. *Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados?* (J. Pariente, Trad.) *Harvard Business Review*, 13-22. (Libro original publicado en 1968). [file:///C:/Users/Administrador/Desktop/libros/Microsoft%20Word%20-%20Herzberg\\_C%C3%B3mo%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.DOC.pdf](file:///C:/Users/Administrador/Desktop/libros/Microsoft%20Word%20-%20Herzberg_C%C3%B3mo%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.DOC.pdf)

- Ikrema, A., Carballo, A y Ruzo, E. (2022). High-performance human resource management practices and readiness for change: An integrative model including affective commitment, employees' performance, and the moderating role of hierarchy culture. *European Research on Management and Business Economics*, 28(1), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2021.100177>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca N & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83),740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Jackson, Hitt & DeNisi. (2003). *Managing knowledge for sustained competitive advantage: Designing strategies for effective human resource management*. Jossey Schmitt.
- Jianwen, L., Welsch, H & Stoica, M. (2003). Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1), 63-85. DOI: <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning and control*". Editorial Prentice-Hall.
- Lipson, Ch. (2011). *Cite Right* (2.<sup>a</sup> ed.). University of Chicago.
- López, P & Facheli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*, de Universidad Autónoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan\\_cap3-1a2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan_cap3-1a2015.pdf)
- Mamani, J; Meléndez, J & Guillermo, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la municipalidad provincial de Chincha, 2018*. [ Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3014/TESIS%20DE%20MAMANI%20TTITO%2c%20MELENDEZ%20E.%20Y%20GUILLERMO%20ROSAS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Mayo, G. (2002). *Teoría de las Relaciones Humanas*. Editorial FCE.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos* (11.ª ed.). Editorial Pearson Education. [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_R\\_W\\_A.pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Administracion_de_recursos_humanos_R_W_A.pdf)
- Neyra – Prieto, A. (2018). *Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana*. [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio institucional Universidad San Pedro. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13593/Tesis\\_62112.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13593/Tesis_62112.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oehlhorn, C., Maier, C., Laumer, S & Weitzel, T. (2020). Human resource management and its impact on strategic business-IT alignment: A literature review and avenues for future research. *Journal of Strategic Information Systems*, 29, 1-28. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2020.101641>
- Parasuraman A., Zeithaml, V y Berry, L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”. *Journal of Marketing*. 49, 41-50. <file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Zeithaml85ConceptualModel.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Ítem Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download)
- Quispe, E., Tino, Y., Gonzales, R. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay - Ucayali, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio

institucional Universidad Nacional de Ucayali.  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4361/UNU\\_ADMINISTRACION\\_2020\\_TESIS\\_EDITH-QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4361/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_EDITH-QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, J; Pierdant y Rodríguez, E. (2016). *Estadística para la administración*. Grupo editorial patria.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bBUhDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=para+que+sirve+la+estad%C3%ADstica+segun+autor&ots=fcjtevyiYp&sig=647c79cFdRz1QOAqS7kdpMYsPKQ#v=onepage&q=para%20que%20sirve%20la%20estad%C3%ADstica%20segun%20autor&f=false>

Taylor, F (1987). *The Principles of Scientific Management*. Editorial El Ateneo.

Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional Universidad Andina Simón Bolívar.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>

Vargas, M & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (1<sup>a</sup> ed.). Editorial Ecoe.

Zeithalm, V y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2<sup>a</sup> ed.). Editorial McGraw-Hill.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables 1 y 2.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE						
VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de personal	Políticas y habilidades necesarias para la orientación de los cargos relacionados con las personas o recursos, lo que incluye el reclutamiento, selección, remuneración, capacitación, beneficios y evaluación del desempeño (Chiavenato, 2011).	Para medir la variable de gestión de personal se utilizó tres dimensiones, además de sus respectivos indicadores que permitirán elaborar el cuestionario para recolectar información.	Administración	Personal	1.La empresa cuenta con el personal necesario para cumplir con la misión de la organización.	LIKERT ORDINAL:  1=Totalmente en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Totalmente de acuerdo
				Selección	2.La organización tiene personal competente y que cumple con las expectativas organizacionales.	
				Capacitación	3.La empresa brinda capacitación y entrenamiento para realizar un servicio de forma efectiva.	
			Desarrollo	Actividades	4.La organización ofrece actividades para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.	
				Formación	5.La empresa desarrolla actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades a sus colaboradores.	
				Promoción	6.La organización cuenta con un sistema de promoción o ascensos basado en el desempeño laboral.	
			Compensación	Remuneración	7.La empresa asigna remuneraciones acorde al mercado.	
				Beneficios y servicios	8.La organización cumple con otorgar beneficios acorde con las leyes laborales.	
				Incentivos	9.La empresa cuenta con programas de incentivos como reconocimiento al desempeño laboral.	

Fuente: Elaboración de los propia.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE						
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Mejora del servicio	Construcción teórica que contiene elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía, dimensiones sólidas que a su vez están compuestas por 22 indicadores, por medio de los cuales se determina la brecha entre lo que el cliente espera y lo que percibe (Parasuraman et al.,1988).	Con el objetivo de medir la variable de estudio, esta será dividida en tres dimensiones las cuales a su vez tendrán tres indicadores .	Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio	10. La organización atiende con rapidez el servicio que solicita el cliente.	LIKERT ORDINAL:  1=Totalmente en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Totalmente de acuerdo
				Disponibilidad para atender	11.El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar al cliente.	
				Solución del problema	12.La empresa busca soluciones de problemas oportunamente.	
			Elementos tangibles	Infraestructura	13.Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas.	
				Apariencia del personal	14.Los colaboradores de la empresa siempre cuidan su imagen personal.	
				Materiales	15.La empresa cuenta con herramientas modernas para la evaluación de equipos.	
			Fiabilidad	Interés por el cliente	16.La organización muestra interés en solucionar el problema del cliente.	
				Cumplimiento de tiempos	17.La empresa proporciona el servicio en el tiempo acordado.	
				Cumplimiento de promesas	18.La empresa cumple con el requerimiento de los clientes.	

Fuente: Elaboración de los propia.

## Anexo 2: Matriz de consistencia.

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Método</b>
PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022?.	OG: Determinar la relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022.	HG: Existe relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022	MÉTODO: Hipotético deductivo ENFOQUE Cuantitativo
<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específica</b>	TIPO
PE1: ¿Cuál es la relación entre la administración y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022?.	OE1: Determinar la relación entre la administración y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022	HE1: Existe relación entre la administración y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022.	Básica - exploratoria DISEÑO No experimental y de corte transversal NIVEL:
PE2: ¿Cuál es la relación entre el desarrollo y la mejora de servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022?.	OE2: Determinar la relación entre el desarrollo y la mejora de servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022.	HE2: Existe relación entre el desarrollo y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022.	Descriptivo Correlacional POBLACIÓN: Los trabajadores de la empresa C & M Maquinarias E.I.R.L, 2022. MUESTRA: 20 trabajadores
PE3: ¿Cuál es la relación entre la compensación y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022?.	OG: Determinar la relación entre la gestión de personal y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022.	HE3: Existe relación entre la compensación y la mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo, 2022.	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: ARTÍCULOS CIENTÍFICOS Técnica de la encuesta TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Gráficos y tablas

Fuente: Elaboración de los propia.

### Anexo 3: Encuestas de variable 1 y 2.

#### ENCUESTA DE VARIABLE 1: GESTIÓN DE PERSONAL

Por medio de la presente encuesta se está pretendiendo determinar la Gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C &M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo,2022. Para lo cual Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

INDICACIONES: Marque con una x la alternativa que considere como válida de acuerdo al siguiente cuadro.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	La empresa cuenta con el personal necesario para cumplir con la misión de la organización.					
2	La organización tiene personal competente y que cumple con las expectativas organizacionales.					
3	La empresa brinda capacitación y entrenamiento para realizar un servicio de forma efectiva.					
4	La organización ofrece actividades para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.					
5	La empresa desarrolla actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades a sus colaboradores .					
6	La organización cuenta con un sistema de promoción o ascensos basado en el desempeño laboral.					
7	La empresa asigna remuneraciones acorde al mercado.					
8	La organización cumple con otorgar beneficios acorde con las leyes laborales .					
9	La empresa cuenta con programas de incentivos como reconocimiento al desempeño laboral.					

## ENCUESTA DE VARIABLE 2: MEJORA DEL SERVICIO

Por medio de la presente encuesta se está pretendiendo determinar la Gestión de personal y la mejora del servicio en la empresa C &M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo,2022. Para lo cual Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

INDICACIONES: Marque con una x la alternativa que considere como válida de acuerdo al siguiente cuadro.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	La organización atiende con rapidez el servicio que solicita el cliente.					
2	El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar al cliente.					
3	La empresa busca soluciones de problemas oportunamente.					
4	Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas.					
5	Los colaboradores de la empresa siempre cuidan su imagen personal.					
6	La empresa cuenta con herramientas modernas para la evaluación de equipos.					
7	La organización muestra interés en solucionar el problema del cliente.					
8	La empresa proporciona el servicio en el tiempo acordado.					
9	La empresa cumple con el requerimiento de los clientes.					

## Anexo 4: Base de datos prueba piloto variable Gestión de personal.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Marca temporal	empresa cuenta con	organización tiene	empresa brinda	organización ofrece	empresa desarrolla	organización cuenta con	empresa asigna	organización cumple con	empresa cuenta con	
2	26/05/2022 13:01	2	1	3	2	2	2	4	2	2	20
3	26/05/2022 13:53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	26/05/2022 15:43	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
5	26/05/2022 16:49	4	4	4	4	3	2	2	2	2	27
6	26/05/2022 16:54	1	2	4	4	2	1	2	2	2	20
7	26/05/2022 16:59	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
8	26/05/2022 17:00	4	4	2	4	4	1	4	4	4	31
9	26/05/2022 17:08	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25
10	26/05/2022 17:10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	26/05/2022 17:18	1	3	2	3	3	3	4	4	3	26
12		2.44	1.79	0.99	0.71	1.34	2.18	1.16	0.99	1.21	
13											

Fuente: Programa EXEL.

## Base de datos prueba piloto variable Mejora del servicio.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
16	Marca temporal	organización atiende con rapidez el	personal de la empresa siempre está	empresa busca soluciones	instalaciones de la empresa son	colaboradores de la empresa	empresa cuenta con herramientas	organización muestra interés en	empresa proporciona el servicio en	18. La empresa cumple con el	
17	26/05/2022 13:01	4	5	4	1	4	4	4	4	4	34
18	26/05/2022 13:53	4	4	4	2	2	4	4	4	4	32
19	26/05/2022 15:43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	26/05/2022 16:49	4	4	5	2	4	4	4	2	4	33
21	26/05/2022 16:54	2	4	4	1	2	2	2	2	4	25
22	26/05/2022 16:59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
23	26/05/2022 17:00	2	2	4	3	2	2	2	2	2	21
24	26/05/2022 17:08	4	4	3	2	3	3	3	4	3	29
25	26/05/2022 17:10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	26/05/2022 17:18	2	4	4	1	2	2	5	2	4	26
27		0.93	0.67	0.22	1.60	0.99	0.72	0.93	1.07	0.46	
28											

Fuente: Programa EXEL.

## Base de datos de respuestas de cuestionario a la muestra de la variable Gestión de personal

VARIABLE: GESTION DE PERSONAL									
SUJETOS	DIMENSION 1: ADMINISTRACION			DIMENSION 2: DESARROLLO			DIMENSION 3: COMPENSACION		
	IND. 1	IND. 2	IND. 3	IND. 4	IND. 5	IND. 6	IND. 7	IND. 8	IND. 9
	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D2P4	V1D2P5	V1D2P6	V1D3P7	V1D3P8	V1D3P9
1	2	1	3	2	2	2	4	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	5	5	4	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
5	1	2	4	4	2	1	2	2	2
6	5	5	4	4	5	5	4	4	5
7	4	4	2	4	4	1	4	4	4
8	2	3	2	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	1	3	2	3	3	3	4	4	3
11	2	4	4	2	2	2	4	4	2
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4
16	5	5	5	4	4	4	5	5	5
17	3	5	3	3	3	3	3	3	3
18	3	2	4	4	2	3	4	4	4
19	1	4	4	4	1	1	2	4	2
20	2	4	2	2	2	2	4	4	4

Fuente: Programa SPSS.

## Base de datos de respuestas de cuestionario a la muestra de la variable Mejora del servicio

VARIABLE: MEJORA DEL SERVICIO									
SUJETOS	DIMENSION 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA			DIMENSION 2: ELEMENTOS TANGIBLES			DIMENSION 3: FIABILIDAD		
	IND. 1	IND. 2	IND. 3	IND. 4	IND. 5	IND. 6	IND. 7	IND. 8	IND. 9
	V2D1P1	V2D1P2	V2D1P3	V2D2P4	V2D2P5	V2D2P6	V2D3P7	V2D3P8	V2D3P9
1	4	4	4	1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	2	2	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	2	4	4	4	2	4
5	2	4	4	1	2	4	2	2	4
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4
7	2	2	4	3	2	2	2	2	2
8	4	4	3	2	3	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	4	4	1	2	2	5	2	4
11	2	4	4	2	4	4	4	2	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	4	5	5	4	4
16	4	4	4	5	5	5	4	4	4
17	4	4	4	2	3	5	4	3	4
18	2	4	4	2	2	5	5	4	5
19	4	4	5	1	2	4	5	3	4
20	4	4	4	2	2	4	4	4	4

Fuente: Programa SPSS.

## Base de Datos en SPSS para estadística descriptiva e inferencial para las variables de investigación

Visible: 34 de 34 variables

	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D2P4	V1D2P5	V1D2P6	V1D3P7	V1D3P8	V1D3P9	V1D1	V1D2	V1D3	V1	BAR_V1D1	BAR_V1D2	E
1	2	1	3	2	2	2	4	2	2	6	6	8	20	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	18	1	1	
3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	14	14	13	41	3	3	
4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	12	9	6	27	3	2	
5	1	2	4	4	2	1	2	2	2	7	7	6	20	1	1	
6	5	5	4	4	5	5	4	4	5	14	14	13	41	3	3	
7	4	4	2	4	4	1	4	4	4	10	9	12	31	2	2	
8	2	3	2	3	3	3	3	3	3	7	9	9	25	1	2	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36	3	3	
10	1	3	2	3	3	3	4	4	3	6	9	11	26	1	2	
11	2	4	4	2	2	2	4	4	2	10	6	10	26	2	1	
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	14	12	12	38	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36	3	3	
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	12	11	12	35	3	2	
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	12	14	12	38	3	3	
16	5	5	5	4	4	4	5	5	5	15	12	15	42	3	3	
17	3	5	3	3	3	3	3	3	3	11	9	9	29	2	2	
18	3	2	4	4	2	3	4	4	4	9	9	12	30	2	2	
19	1	4	4	4	1	1	2	4	2	9	6	8	23	2	1	
20	2	4	2	2	2	2	4	4	4	8	6	12	26	2	1	
21																
22																

Fuente: Programa SPSS.

Visible: 34 de 34 variables

	BAR_V1D3	BAR_V1D1	V2D1P1	V2D1P2	V2D1P3	V2D2P4	V2D2P5	V2D3P6	V2D3P7	V2D3P8	V2D3P9	V2D1	V2D2	V2D3	V2	E
1	2	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	12	9	12	33
2	1	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	12	8	12	32
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36
4	1	2	4	4	5	2	4	4	4	2	4	13	10	10	33	
5	1	1	2	4	4	1	2	4	4	2	4	10	7	8	25	
6	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	13	12	12	37	
7	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	8	7	6	21	
8	2	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	11	8	10	29	
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36	
10	2	2	2	4	4	1	2	2	5	2	4	10	5	11	26	
11	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	5	10	10	11	31	
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36	
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36	
15	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	15	13	13	41	
16	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	12	15	12	39	
17	2	2	4	4	4	2	3	5	4	3	4	12	10	11	33	
18	3	2	2	4	4	2	2	5	5	4	5	10	9	14	33	
19	2	2	4	4	5	1	2	4	5	3	4	13	7	12	32	
20	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	12	8	12	32	
21																
22																

Fuente: Programa SPSS.

Base de datos ecuesta SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	V2D2	V2D3	V2	BAR_V2 D1	BAR_V2 D2	BAR_V2 D3	BAR_V2	var								
1	9	12	33	3	2	3	2									
2	8	12	32	3	2	3	2									
3	12	12	36	3	3	3	3									
4	10	10	33	3	2	2	2									
5	7	8	25	2	1	2	2									
6	12	12	37	3	3	3	3									
7	7	6	21	2	1	1	1									
8	8	10	29	2	2	2	2									
9	12	12	36	3	3	3	3									
10	5	11	26	2	1	2	2									
11	10	11	31	2	2	2	2									
12	12	12	36	3	3	3	3									
13	12	12	36	3	3	3	3									
14	12	12	36	3	3	3	3									
15	13	13	41	3	3	3	3									
16	15	12	39	3	3	3	3									
17	10	11	33	3	2	2	2									
18	9	14	33	2	2	3	2									
19	7	12	32	3	1	3	2									
20	8	12	32	3	2	3	2									
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 19:33 25/10/2022

Fuente: Programa SPSS.

Base de datos ecuesta SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D1P1	Númerico	8	0	1. La empresa ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1D1P2	Númerico	8	0	2. La organizac...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1D1P3	Númerico	8	0	3. La empresa ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1D2P4	Númerico	8	0	4. La organizac...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V1D2P5	Númerico	8	0	5. La empresa ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1D2P6	Númerico	8	0	6. La organizac...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1D3P7	Númerico	8	0	7. La empresa ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V1D3P8	Númerico	8	0	8. La organizac...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V1D3P9	Númerico	8	0	9. La empresa ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V1D1	Númerico	8	0	V1D1: ADMINI...	{1, DEFICIE...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	V1D2	Númerico	8	0	V1D2: DESARR...	{1, DEFICIE...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	V1D3	Númerico	8	0	V1D3: COMPE...	{1, DEFICIE...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	V1	Númerico	8	0	V1: GESTION ...	{1, DEFICIE...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	BAR_V1D1	Númerico	8	0	ADMINISTRACI...	{1, DEFICIE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	BAR_V1D2	Númerico	8	0	DESARROLLO	{1, DEFICIE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	BAR_V1D3	Númerico	8	0	COMPENSACI...	{1, DEFICIE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	BAR_V1	Númerico	8	0	GESTION DE ...	{1, DEFICIE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V2D1P1	Númerico	8	0	1. La organizac...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V2D1P2	Númerico	8	0	2. El personal d...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V2D1P3	Númerico	8	0	3. La empresa ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V2D2P4	Númerico	8	0	4. Las instalaci...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V2D2P5	Númerico	8	0	5. Los colabora...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V2D3P6	Númerico	8	0	6. La empresa ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V2D3P7	Númerico	8	0	7. La organizac...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 19:35 25/10/2022

Fuente: Programa SPSS.

## Anexo 5: Certificados de validez de instrumento que mide las variables 1 y 2.

### CERTIFICADO N° 1

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE PERSONAL**

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Administración</b>								
1	La empresa cuenta con el personal necesario para cumplir con la misión de la organización.	x		x		x		
2	La organización tiene personal competente y que cumple con las expectativas organizacionales.	x		x		x		
3	La empresa brinda capacitación y entrenamiento para realizar un servicio de forma efectiva.	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Desarrollo</b>								
4	La organización ofrece actividades para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.	x		x		x		
5	La empresa desarrolla actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades a sus colaboradores.	x		x		x		
6	La organización cuenta con un sistema de promoción o ascensos basado en el desempeño laboral.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Compensación</b>								
7	La empresa asigna remuneraciones acorde al mercado.	x		x		x		
8	La organización cumple con otorgar beneficios acorde con las leyes laborales.	x		x		x		
9	La empresa cuenta con programas de incentivos como reconocimiento al desempeño laboral.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa      **DNI:** 07586867

**Especialidad del validador:** Dr. en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

20 de abril del 2022

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: MEJORA DEL SERVICIO**

N.º	SUBCATEGORIAS / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Capacidad de respuesta</b>								
1	La organización atiende con rapidez el servicio que solicita el cliente.	x		x		x		
2	El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar al cliente.							
3	La empresa busca soluciones de problemas oportunamente.	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Elementos tangibles</b>								
4	Las instalaciones visualmente atractivas de la empresa.	x		x		x		
5	Los colaboradores de la empresa siempre cuidan su imagen personal.							
6	La empresa cuenta con herramientas modernas para la evaluación de equipos.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Fiabilidad</b>								
7	La organización muestra interés en solucionar el problema del cliente.	x		x		x		
8	La empresa proporciona el servicio en el tiempo acordado.							
9	La empresa cumple con el requerimiento de los clientes.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa      **DNI:** 07586867

**Especialidad del validador:** Dr. en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

20 de abril del 2022

Firma del Experto Informante.

# CERTIFICADO N° 2

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE PERSONAL

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Administración</b>							
1	La empresa cuenta con el personal necesario para cumplir con la misión de la organización.	x		x		x		
2	La organización tiene personal competente y que cumple con las expectativas organizacionales.	x		x		x		
3	La empresa brinda capacitación y entrenamiento para realizar un servicio de forma efectiva.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Desarrollo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La organización ofrece actividades para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.	x		x		x		
5	La empresa desarrolla actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades a sus colaboradores.	x		x		x		
6	La organización cuenta con un sistema de promoción o ascensos basado en el desempeño laboral.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Compensación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa asigna remuneraciones acorde al mercado.	x		x		x		
8	La organización cumple con otorgar beneficios acorde con las leyes laborales.	x		x		x		
9	La empresa cuenta con programas de incentivos como reconocimiento al desempeño laboral.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Dr. en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

20 de abril del 2022

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: MEJORA DEL SERVICIO

N.º	SUBCATEGORIAS / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Capacidad de respuesta</b>							
1	La organización atiende con rapidez el servicio que solicita el cliente.	x		x		x		
2	El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar al cliente.							
3	La empresa busca soluciones de problemas oportunamente.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Elementos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las instalaciones visualmente atractivas de la empresa.	x		x		x		
5	Los colaboradores de la empresa siempre cuidan su imagen personal.							
6	La empresa cuenta con herramientas modernas para la evaluación de equipos.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La organización muestra interés en solucionar el problema del cliente.	x		x		x		
8	La empresa proporciona el servicio en el tiempo acordado.							
9	La empresa cumple con el requerimiento de los clientes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Dr. en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

20 de abril del 2022

# CERTIFICADO N° 3

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE PERSONAL

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Administración</b>								
1	La empresa cuenta con el personal necesario para cumplir con la misión de la organización.	x		x		x		
2	La organización tiene personal competente y que cumple con las expectativas organizacionales.	x		x		x		
3	La empresa brinda capacitación y entrenamiento para realizar un servicio de forma efectiva.	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Desarrollo</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
4	La organización ofrece actividades para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.	x		x		x		
5	La empresa desarrolla actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades a sus colaboradores.	x		x		x		
6	La organización cuenta con un sistema de promoción o ascensos basado en el desempeño laboral.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Compensación</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa asigna remuneraciones acorde al mercado.	x		x		x		
8	La organización cumple con otorgar beneficios acorde con las leyes laborales.	x		x		x		
9	La empresa cuenta con programas de incentivos como reconocimiento al desempeño laboral.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Julio Cesar Manrique Céspedes  
Especialidad del validador: Dr. en Administración

DNI: 06695445

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

20 de abril del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: MEJORA DEL SERVICIO

N.º	SUBCATEGORIAS / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Capacidad de respuesta</b>								
1	La organización atiende con rapidez el servicio que solicita el cliente.	x		x		x		
2	El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar al cliente.							
3	La empresa busca soluciones de problemas oportunamente.	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Elementos tangibles</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las instalaciones visualmente atractivas de la empresa.	x		x		x		
5	Los colaboradores de la empresa siempre cuidan su imagen personal.							
6	La empresa cuenta con herramientas modernas para la evaluación de equipos.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Fiabilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La organización muestra interés en solucionar el problema del cliente.	x		x		x		
8	La empresa proporciona el servicio en el tiempo acordado.							
9	La empresa cumple con el requerimiento de los clientes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Julio Cesar Manrique Céspedes  
Especialidad del validador: Dr. en Administración

DNI: 06695445

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

20 de abril del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## Anexo 6: Permiso de la empresa.


<b>"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"</b>
Lima, 20 de abril de 2022
Señores Escuela Profesional de Administración Universidad César Vallejo – Campus Lima-Norte
A través del presente, <i>Cristhian Carlos Vilela Huamán</i> , identificado (a) con DNI N° 41979279 representante de la empresa <i>C &amp; M Maquinarias E.I.R.L</i> con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la Srta. <i>Francisca Mayrell Peñéz Rivera</i> .
Están autorizada para:
a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Gestión de personal y mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabaylo, 2022".
SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo
SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.
Atentamente,
 Cristhian C. Vilela Huamán DNI 41979279
Firma y Sello Cristhian Carlos Vilela Huamán Gerente General
<b>C&amp;M MAQUINARIAS E.I.R.L</b> Av. José de San Martín 288 Urb. Santa Isabel. Carabaylo, Lima.
Teléfonos: 973953623 - 999961735 cymaquinarias@gmail.com



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de personal y mejora del servicio en C & M Maquinarias E.I.R.L, Carabayllo,2022", cuyo autor es PELAEZ RIVERA FRANCISCA MAYRELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA <b>DNI:</b> 32650876 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4627-6339	Firmado electrónicamente por: ELINO el 16-11-2022 17:32:46

Código documento Trilce: TRI - 0442467