



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA
CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA
EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIANA CORINA CHALCO CALIZAYA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIANA CORINA CHALCO CALIZAYA

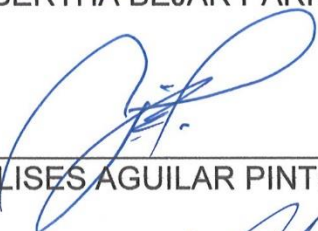
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

LINEA DE INVESTIGACIÓN : CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

**RESOLUCIÓN N° 394-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 17 de junio del 2024

VISTOS: El Expediente N° CU – 004383 presentado por el (la) Bachiller: **CHALCO CALIZAYA DIANA CORINA**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **CHALCO CALIZAYA DIANA CORINA**, jurado de la Tesis titulada: **RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
Asesor : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar : Salón de Grados de la FCCF
Fecha : MIÉRCOLES, 19 de junio del 2024
Hora : 10:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)





RESOLUCIÓN N° 023-2024-UI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 12 de abril del 2024

VISTOS: El Expediente: 2023-CU-17951 de fecha 14 de diciembre del 2023, del Bach. CHALCO CALIZAYA DIANA CORINA, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuelas Profesionales de Contabilidad y Economía y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. CHALCO CALIZAYA DIANA CORINA, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR (a) Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023**, presentado por el (la) Bach. CHALCO CALIZAYA DIANA CORINA, para optar el Título Profesional de: **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VILASEÑOR"
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:
DECANATURA FCCF, INTERESADO.



RESOLUCIÓN N° 911-2023- D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 21 de noviembre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 158-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 20 de noviembre del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-15206 presentado por el (la) Bachiller: **CHALCO CALIZAYA DIANA CORINA**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

- PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
- MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **CHALCO CALIZAYA DIANA CORINA**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): **Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. **VERONICA BEJAR PARRA**
Decana (e) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras



RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA ALTA PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	1library.co Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%

dspace.unach.edu.ec



Metadatos Complementarios

RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DIANA CORINA CHALCO CALIZAYA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72113847
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-3309-3971
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01213364
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5596-3435
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820



Datos de investigación	
Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria En La Provincia De San Román País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Latitud: -15.5031801 Longitud: -70.1323483 https://maps.app.goo.gl/k5Rm24ny4bUYRzM36
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2023 – Junio 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Tudy Huacani Suidasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DIANA CORINA CHALCO CALIZAYA, identificado con DNI Nro. 72113847 en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:

RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023

Asesorado por: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de JUNIO del 2024

[Handwritten signature of advisor]

Firma del Asesor (obligatoria)

[Handwritten signature of student]

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

"Expreso mi gratitud hacia Dios, quien constantemente guía mi camino, proporcionándome la dirección necesaria para alcanzar mis metas y propósitos. Reconozco que es él quien me ha dado la vida misma, junto con la fortaleza y la determinación para enfrentar los desafíos que encuentro en mi camino. En cada paso que doy, en cada obstáculo que supero, encuentro su amor y su apoyo incondicional, lo cual me llena de esperanza y confianza para seguir adelante. Por todo esto, mi corazón rebosa de gratitud y mi espíritu se fortalece en su presencia."

Parafrasear sin disminuir las palabras



AGRADECIMIENTO

Agradezco a los maestros, así como a todas las personas que siempre me han respaldado sin condiciones.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Pregunta general.....	4
1.2.2. Preguntas específicas.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Justificación teórica.....	5
1.3.2. Justificación práctica	6
1.3.3. Justificación metodológica	7
1.4. OBJETIVOS	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.6. LIMITACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.7. HIPÓTESIS	10



1.7.1. Hipótesis general 10

1.7.2. Hipótesis específicas 10

1.8. VARIABLES E INDICADORES 11

1.8.1. Conceptualización de variables..... 11

1.8.2. Operacionalización de variables 12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 14

2.1.1. A nivel internacional 14

2.1.2. A nivel nacional 17

2.1.3. A nivel regional y/o local..... 21

2.2. BASES TEÓRICAS 23

2.3. MARCO CONCEPTUAL..... 34

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 37

3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN 37

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 38

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 38

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 39

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 39

3.6.1. Población 39

3.6.2. Muestra 40

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
..... 41



3.8. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS 45

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS..... 48

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS 67

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 75

CONCLUSIONES..... 77

RECOMENDACIONES 79

REFERENCIAS..... 81

ANEXOS 86



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....12

Tabla 2 Población y muestra de trabajadores de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C. que opera en la provincia de San Román, 2023.....40

Tabla 3 Estructura del cuestionario. Variable: Recursos humanos.....42

Tabla 4 Estructura del cuestionario. Variable: Calidad de servicio al público.....42

Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad sobre la variable.....44

Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad de la variable: Calidad de servicio al Público.....44

Tabla 7 ¿Evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos? *¿Cumple la empresa con las regulaciones y normativas locales?.....50

Tabla 8 ¿Mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos? *¿Cumple con las acciones y procesos según como emana la ley?.....52

Tabla 9 ¿Existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores? *¿Garantiza la empresa la seguridad a los clientes y empleados?.....55

Tabla 10 ¿Organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores? *¿Garantiza la empresa el proceso de construcción?.....58

Tabla 11 ¿Ofrece a sus empleados como seguro de salud? *¿Muestra calidad en los acabados de construcción?.....61

Tabla 12 ¿Tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios? *¿Utiliza materiales de calidad para los acabados?.....64

Tabla 13 Recursos Humanos y su relación con el Calidad de servicio al público.....67

Tabla 14 Calidad de servicio al público y selección del personal.....69

Tabla 15 Calidad de servicio al público y capacitación del personal.....71

Tabla 16 Calidad de servicio al público y seguridad laboral.....73



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos?
*¿Cumple la empresa con las regulaciones y normativas locales?.....50

Figura 2 ¿Mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos? *¿Cumple con las acciones y procesos según como emana la ley?.....52

Figura 3 ¿Existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores? *¿Garantiza la empresa la seguridad a los clientes y empleados?.....55

Figura 4 ¿Organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores? *¿Garantiza la empresa el proceso de construcción?.....58

Figura 5 ¿Ofrece a sus empleados como seguro de salud? *¿Muestra calidad en los acabados de construcción?.....61

Figura 6 ¿Tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios?
*¿Utiliza materiales de calidad para los acabados?.....64



RESUMEN

El estudio, titulado "Recursos humanos y su relación con la calidad de servicio al público de la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023", El objetivo principal fue explorar la relación entre los recursos humanos y la calidad del servicio en empresas constructoras. Se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional para recolectar y analizar datos numéricos. Se encuestó a 262 empleados, de los cuales 156 fueron seleccionados aleatoriamente. La información sobre recursos humanos y calidad del servicio se obtuvo mediante cuestionarios específicos, y los datos se analizaron con el software SPSS. Los resultados indicaron una diferencia significativa entre los grupos evaluados, lo que sugiere una relación importante entre recursos humanos y calidad del servicio en la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria. Además, se encontró una correlación positiva notable entre ambos, destacando una conexión sólida entre estas variables.

Palabras clave: Recursos humanos, calidad de servicio, seguridad laboral, cumplimiento de normas.



ABSTRACT

The main objective was to explore the relationship between human resources and service quality in construction companies. A quantitative approach and a correlational descriptive design were used to collect and analyze numerical data. 262 employees were surveyed, of which 156 were randomly selected. Information on human resources and service quality was obtained through specific questionnaires, and the data were analyzed with SPSS software. The results indicated a significant difference between the evaluated groups, suggesting an important relationship between human resources and service quality in the construction company Prohabit and Real Estate. Furthermore, a notable positive correlation was found between the two, highlighting a strong connection between these variables.

Keywords: Human resources, quality of service, job security, compliance with standards.



INTRODUCCIÓN

Los recursos humanos representan un elemento esencial en toda organización, constituyendo el capital intelectual y emocional que impulsa su funcionamiento y éxito. La función de recursos humanos es esencial en las empresas, abarcando una amplia gama de responsabilidades relacionadas con el personal. Además de las mencionadas, implica la planificación estratégica del equipo, el establecimiento de políticas y procedimientos, la supervisión del desempeño laboral, la mediación de diferencias, las promociones de inclusiones y el cumplimiento de las normativas laborales y gubernamentales. En términos de reclutamiento y selección, incluye la identificación de necesidades organizativas, la publicación de vacantes, la evaluación de currículums, llevar a cabo sesiones de preguntas y la negociación de condiciones de empleo. En cuanto a la formación y desarrollo, se avoca en ubicar lo necesario referido a la mejora, diseñar programas formativos, fomentar el aprendizaje continuo y promover la mejora a nivel de los empleados y de los trabajadores de la entidad. Además, logra tener un lugar significativo en el fomento de un contexto laboral positivo, promoviendo la cultura organizacional, reconociendo el desempeño, facilitando la comunicación efectiva, gestionando el cambio y promoviendo la proporción entre la responsabilidad y la vida de cada uno.

Los recursos humanos no solo son esenciales para configurar la cultura organizacional y fortalecer las relaciones laborales internas, sino que también tienen un impacto notable en varios aspectos clave del funcionamiento empresarial. En primer lugar, su labor abarca la identificación y atracción del talento idóneo para satisfacer las necesidades de la organización, asegurándose de reclutar no solo habilidades y experiencia, sino también individuos que se alineen con la costumbre y la parte ética de organización. Además, tienen la



responsabilidad de crear y mantener un contexto laboral que promueva el bienestar de los empleados, mediante programas de aprendizaje y mejora a nivel del profesionalismo, así como medidas que fomenten una armonía sana entre el compromiso y el ámbito de la vida fuera del ámbito personal. Asimismo, desempeñan un papel fundamental en la gestión de conflictos y el rendimiento laboral, a través de sistemas de retroalimentación y evaluación que brindan apoyo a los empleados para superar desafíos y dificultades en el trabajo.

Establecer políticas y prácticas que aseguren las mismas posibilidades para los empleados, particularmente de su forma nativa, género, capacitación sexual u otras características protegidas por la ley, implica la tarea de los recursos humanos de garantizar la ejecución de las normativas y generar diversidades, la igualdad y la inserción en el entorno laboral.

La excelencia en el servicio se manifiesta a través de la cortesía, amabilidad y profesionalismo en la atención hacia los clientes, así como en la rapidez para resolver problemas o consultas. Asimismo, implica proveer productos o servicios de alta calidad que cumplan con los estándares establecidos y la disposición para atender las insinuaciones, clamores de los interesados de manera efectiva y oportuna.

En primer lugar, el equipo de escucha al interesado y negocios sirve como el primer punto de contacto con los clientes potenciales y existentes. La forma en que estos empleados interactúan con los clientes, abordan sus consultas y resuelven sus inquietudes influye directamente en cómo perciben la calidad del servicio. Por ende, es esencial que estos empleados estén bien entrenados, motivados y comprometidos con la satisfacción del cliente.

Un ambiente laboral positivo, el fomento del desarrollo profesional y la retención de talento son aspectos clave de las astucias y rutinas de gestión del



talento en PROHABIT e Inmobiliaria. Estas políticas y prácticas se centran en garantizar patrones de eficacia en la prestación al interesado al seleccionar, capacitar y motivar al personal. Un equipo bien coordinado, comprometido y capacitado contribuye significativamente a la reputación, mediante factores como la calidad de los acabados, la atención al detalle y la puntualidad en la entrega.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la esfera de la gestión del talento, las situaciones problemáticas pueden generar desafíos significativos para cualquier empresa. Uno de los problemas más comunes es la alta rotación de personal, donde los empleados abandonan la empresa con frecuencia. Esta situación puede indicar problemas en la gestión del personal, el ambiente laboral o las políticas de compensación y beneficios. La rotación constante no solo afecta la continuidad de los proyectos, sino que también puede tener un impacto negativo en la moral de los empleados que se quedan. Otro desafío importante que enfrentan los departamentos de recursos humanos son los conflictos laborales. Estos conflictos pueden surgir entre empleados, entre equipos de trabajo o entre los empleados y la dirección. Los desacuerdos no resueltos pueden crear un ambiente laboral tóxico, afectando la colaboración y la productividad general de la empresa. La gestión efectiva de estos conflictos es crucial para mantener la armonía en el lugar de trabajo.

Además, los problemas de reclutamiento también pueden generar dificultades para las empresas. Encontrar y retener talento adecuado para



los puestos vacantes puede convertirse en un verdadero desafío, especialmente en un mercado laboral competitivo. La falta de candidatos cualificados puede retrasar los detalles de negociación y obstaculizar el crecimiento de la compañía. Otro problema común se relaciona con la falta de desarrollo profesional para los empleados. La ausencia de oportunidades de capacitación y crecimiento puede llevar a la insatisfacción de los interesados. La falta de cambio en la mejora de prácticas puede dejar a los trabajadores estancados en sus roles actuales, sin la posibilidad de progresar en sus carreras.

La comunicación ineficaz también representa una preocupación para los recursos humanos. La falta de comunicación clara y transparente entre los interesados, los gerentes y los equipos puede dar lugar a malentendidos y confusiones. Estos problemas pueden resolverse mediante una comunicación abierta y efectiva, pero si no se abordan, pueden deteriorar las relaciones laborales y la eficacia operativa de la compañía.

La particularidad de asistencia al público es una situación problemática que afecta a muchas empresas constructoras en la actualidad. Esta problemática se refiere a la inexactitud de aplicación por parte de la empresa, lo cual puede generar una mala reputación y pérdida de clientes. Uno de los principales problemas en la calidad de servicio al público en una sociedad constructora es la falta de comunicación efectiva. Muchas veces, los clientes no reciben la información necesaria sobre el proceso de construcción, los plazos de entrega o los costos adicionales, lo que genera frustración y desconfianza. Además, la falta de comunicación también puede llevar a malentendidos y errores en la ejecución de los



proyectos, lo cual afecta la calidad final de la obra. Otro problema común es la falta de personal capacitado y comprometido con la atención al cliente. Muchas sociedades constructoras no invierten en la formación de su personal en habilidades de servicio al cliente.

La falta de preparación del personal en áreas como atención al cliente y ventas es uno de los desafíos que enfrenta la problemática de la interacción en PROHABIT E Inmobiliaria durante el año 2023 en la provincia de San Román. Mejorar la gestión es crucial de satisfactoria. El discernimiento negativo de la característica de prestación puede surgir debido a la falta de capacitación adecuada para interactuar con los clientes, abordar sus preguntas y resolver sus preocupaciones.

Asimismo, la ausencia de dialogo e interrelación entre los equipos de obra y el personal de atención al cliente puede resultar en retrasos en la entrega de proyectos, errores en la ejecución de obras o una falta de claridad en la información proporcionada a los clientes, lo que impacta negativamente en su satisfacción y en la imagen de la sociedad. La falta de políticas y prácticas de gestión de talento dirigidas a establecer un entorno laboral positivo y estimulante también contribuye a esta problemática. Cuando los interesados no se sienten apreciados, motivados o alineados con las metas de la sociedad, es posible que su rendimiento y actitud hacia el servicio al cliente se deterioren.

La problemática que enfrenta PROHABIT E Inmobiliaria reside en la necesidad inmediata de mejorar su gestión de talento. La falta de entrenamiento adecuado y la carencia de políticas enfocadas en crear un ambiente laboral positivo están impactando negativamente la calidad del



servicio al cliente. Esta situación plantea preocupaciones sobre cómo percibe el cliente la sociedad, su reputación y su competitividad de la provincia de San Román.

Para abordar esta situación de manera efectiva, PROHABIT E Inmobiliaria debe implementar estrategias específicas de gestión de talento. Esto incluye invertir en cursos de mejora destinados a la optimización de destrezas del trabajador, especialmente en áreas críticas como atención al cliente y ventas. Además, es crucial establecer políticas que fomenten un entorno laboral motivador, donde se reconozca y valore el esfuerzo y la contribución de cada empleado. Una fuerza laboral bien entrenada, coordinada y motivada es esencial para garantizar la calidad en la atención.

Mejorar significativamente su gestión de talento el cual permitirá a PROHABIT E Inmobiliaria no solo realzar la experiencia del cliente y fortalecer su reputación en el mercado, sino también consolidar su posición competitiva. Al priorizar el desarrollo y el bienestar de su equipo, la sociedad podrá establecer relaciones sólidas con los clientes, diferenciarse de la competencia y asegurar su éxito continuo en el dinámico sector de la construcción y bienes raíces.

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación que existe entre los recursos humanos con la calidad de servicio al público de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023?



1.2.2. Preguntas específicas

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio al público con la selección del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023?
2. ¿Cuál es grado de relación que existe entre la calidad de servicio al público con la capacitación del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023?
3. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de servicio al público con la seguridad laboral del personal de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación teórica

A partir de un enfoque teórico, se defiende la importancia crucial tanto de la gestión de talento humanos como del nivel de responsabilidad al cliente dentro del ámbito de una empresa constructora. Específicamente, en lo concerniente a la excelencia de atención, resulta vital mantener estándares elevados de atención al cliente. Esta se fundamenta en la estrecha relación entre la reputación y el éxito empresarial con la satisfacción del cliente. Proporcionar un servicio de alta calidad no solo consolida la confianza del cliente, sino que también fomenta la fidelización y genera referencias positivas, lo que puede



repercutir directamente en la cantidad de proyectos y contrataciones futuras que la sociedad recibe.

La responsabilidad hacia el interesado emerge como un constituyente para constructora. La ejecución de políticas y prácticas de gestión de talento orientadas a mejorar la atención se presenta como una estrategia esencial. Al fortalecer la preparación y el compromiso del personal con la excelencia en la atención al cliente, la empresa puede mejorar su reputación, aumentar la fidelización de clientes y garantizar un flujo constante de proyectos y contrataciones en el futuro. La sinergia entre excelencia en el servicio al interesado impulsa un enfoque estratégico. A través de un análisis minucioso de los costos laborales y la capacitación, la empresa puede tomar decisiones fundamentadas para optimizar su equipo y garantizar un servicio eficiente y de calidad superior. Además, la gestión de talento puede identificar áreas de mejora en la formación del personal para garantizar su plena preparación en la entrega de un servicio excepcional. La gestión eficaz de los costos laborales y la inversión en el desarrollo del personal pueden elevar, fortaleciendo así el éxito a largo plazo y la reputación positiva de la empresa en el competitivo mercado de la construcción.

1.3.2. Justificación práctica

Se comprueba al público son aspectos fundamentales en una empresa constructora por varias razones prácticas. En primer lugar, los recursos humanos permiten llevar un registro detallado de los costos asociados con el personal, como salarios, beneficios y capacitación. Esto es crucial para gestionar



eficientemente el presupuesto y tomar decisiones informadas sobre la contratación, retención y desarrollo buena reputación y atraer nuevos proyectos. Mantener registros de la calidad del servicio prestado ayuda a identificar áreas de mejora en los proyectos. Además, la retroalimentación de los clientes puede utilizarse para perfeccionar los procesos y asegurarse de que las expectativas se cumplan.

En instancia, la combinación de la gestión del talento humano y un enfoque de atención hacia el comprador en una empresa constructora contribuye a la eficiencia operativa, la rentabilidad y la satisfacción general de los involucrados, incluyendo interesados y clientes.

1.3.3. Justificación metodológica

En una empresa constructora radica en su capacidad para brindar una visión integral y precisa de dos aspectos fundamentales: el capital humano y la satisfacción del cliente. En primer lugar, los recursos humanos permiten cuantificar y evaluar el valor del personal en términos económicos y estratégicos. Esto implica medir costos asociados a la contratación, capacitación y retención de interesados, así como analizar su productividad y contribución al desempeño general de la empresa.}

Además, emite conocimientos de gran significancia para decidir sobre inversiones en capacitación y desarrollo, lo que puede influir directamente en el nivel de atención al público. Por otro lado, la excelencia de atención es crucial en la industria de la construcción, relaciones comerciales duraderas y una reputación positiva. La metodología de seguimiento y medición de la calidad al



cual está dirigido este trabajo permite identificar áreas de mejora y detectar oportunidades para optimizar.

La integración de estas dos perspectivas ofrece una visión holística de cómo los recursos humanos influyen en la eficacia de los servicios proporcionados. Al justificar esta metodología, la empresa constructora puede tomar providencias más encaminadas para optimizar sus operaciones, mejorar y remozar su perspectiva.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los recursos humanos con la calidad de servicio al público de la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023

1.4.2. Objetivos específicos

1. Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio al público con la selección del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023
2. Describir el grado de relación que existe entre la calidad de servicio al público con la capacitación del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023
3. Conocer el grado de relación que existe entre la calidad de servicio al público con la seguridad laboral del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023



1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Resulta fundamental por su potencial para descubrir aspectos susceptibles de mejora y refinamiento en la gestión del capital humano. Este análisis en el campo investigativo proporciona una perspicacia más desarrollada de cómo las estrategias de recursos humanos influyen en la complacencia de la sociedad.

Al explorar esta relación, la investigación permitirá a la empresa detectar posibles falencias en la formación, motivación o coordinación del personal que puedan estar afectando negativamente la excelencia de atención. Además, proporcionará información valiosa acerca de las medidas y puestas en paradigmas de gestión que resultan más efectivas para fomentar una cultura organizacional centrada en el cliente y mejorar la experiencia del mismo. El ámbito de la investigación abarcará diversos aspectos relacionados en la empresa PROHABIT E Inmobiliaria, incluyendo la elección, aprendizaje y enseñanza del personal, de trabajo, así como el desarrollo de medidas y modelos puestas en práctica de recursos orientadas a mejorar la excelencia de atención.

Los descubrimientos de esta investigación tendrán un alcance significativo, ya que brindarán recomendaciones específicas para perfeccionar a nivel de recursos en la empresa y, por ende, la excelencia de atención. Estas sugerencias podrán ser implementadas por la empresa para optimizar sus operaciones, fortalecer su reputación y mantener su competencia en el mercado de inmobiliarias.

En resumen es esencial tomar en cuenta para mejorar la gestión del talento humano y asegurar una experiencia satisfactoria para los clientes. Sus resultados tendrán un alcance amplio y ofrecerán orientación valiosa para el futuro éxito de la empresa.



1.6. LIMITACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La restricción se encuentra en su enfoque específico en la empresa. Al concentrarse exclusivamente en esta empresa y en un período de tiempo determinado, los resultados y conclusiones obtenidos pueden carecer de generalización a otras empresas del mismo sector o a diferentes contextos geográficos y temporales. Es importante tener presente que los hallazgos de este estudio estarán directamente relacionados con la situación particular de esta empresa en ese momento específico.

Por otro lado, la delimitación de la pesquisa ace detalladamente la conexión y la excelencia de atención en PROHABIT E Inmobiliaria. Esto incluye examinar aspectos como la selección y formación del personal, la comunicación interna, la coordinación entre los equipos de trabajo y las medidas propuestas y prácticas de recursos humanos dirigidas a atención. A pesar de que estos aspectos son cruciales para comprender, el cual es importante y preponderante reconocer que otros factores externos podrían influir en esta relación y no serán abordados en esta investigación.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. Hipótesis general

Existe relación entre los recursos humanos con la calidad de servicio al público de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023

1.7.2. Hipótesis específicas

1. La calidad de servicio al público se relaciona directamente con la selección del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023



2. La calidad de servicio al público se relaciona directamente con la capacitación del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023
3. La calidad de servicio al público se relaciona directamente con la seguridad laboral del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023

1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1. Conceptualización de variables

Variable 1: Recursos humanos

Definición conceptual:

Ramos (2021) Los recursos humanos comprenden el sector o área en una empresa encargada de una serie de funciones relacionadas con el personal, tales como reclutamiento, selección, capacitación, evaluación y retención de empleados. También tienen a su cargo la gestión de relaciones laborales, políticas de compensación y beneficios. En resumen, su labor primordial consiste en administrar el capital humano.

Variable 2: Calidad de servicio al público

Definición:

Ramírez (2019) Identifican cuatro características principales: la calidad del esbozo y la calidad de la relación. La investigación indica que los elementos críticos para la satisfacción del cliente en los servicios públicos varían según el tipo de cliente en el sector público.



1.9. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Nº DE ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
RECURSOS HUMANOS VARIABLE DE ESTUDIO 1	D.1: Selección del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos • Mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos 	¿Aprecia Ud. si la empresa evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos? ¿Aprecia Ud. si la empresa mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos?	1 1 1	A. Sí B. No C. A Veces D. Casi Siempre	1-3	DISEÑO ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON $r = \frac{n \cdot \sum f \cdot dx \cdot dy - (\sum f_x \cdot dx)(\sum f_y \cdot dy)}{\sqrt{[n \cdot \sum f_x \cdot dx^2 - (\sum f_x \cdot dx)^2][n \cdot \sum f_y \cdot dy^2 - (\sum f_y \cdot dy)^2]}}$
	D.2: Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores • Organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores 	¿Aprecia Ud. si existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores? ¿Aprecia Ud. si organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores?	1 1 1		1-3	
	D.3: Seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece a sus empleados como seguro de salud • Tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios 	¿Aprecia Ud. si la empresa ofrece a sus empleados como seguro de salud? ¿Aprecia Ud. si tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios?	1 1 1		1-3	



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Nº DE ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO VARIABLE DE ESTUDIO 2	D.1: Cumplimiento de normativas	<ul style="list-style-type: none"> Cumple la empresa con las regulaciones y normativas locales Cumple con las acciones y procesos según como emana la ley 	¿Aprecia Ud. si la empresa cumple la empresa con las regulaciones y normativas locales? ¿Aprecia Ud. si la empresa cumple con las acciones y procesos según como emana la ley?	1 1 1	A. Sí B. No C. A Veces D. Casi Siempre	1-3	DISEÑO ESTADÍSTICO DE DE FÓRMULA DE CORRELACIÓN DE PEARSON $r = \frac{n \cdot \sum f \cdot dx \cdot dy - (\sum fx \cdot dx)(\sum fy \cdot dy)}{\sqrt{[n \cdot \sum fx \cdot dx^2 - (\sum fx \cdot dx)^2][n \cdot \sum fy \cdot dy^2 - (\sum fy \cdot dy)^2]}}$
	D.2: Seguridad a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Garantiza la empresa la seguridad a los clientes y empleados Garantiza la eempresa el proceso de construcción 	¿Aprecia Ud. si la empresa garantiza la empresa la seguridad a los clientes y empleados? ¿Aprecia Ud. si la empresa garantiza la empresa el proceso de construcción?	1 1 1		1-3	
	D.3: Calidad de materiales y acabados	<ul style="list-style-type: none"> Muestra calidad en los acabados de construcción Utiliza materiales de calidad para los acabados 	¿Aprecia Ud. si la empresa muestra calidad en los acabados de construcción? ¿Aprecia Ud. si la empresa utiliza materiales de calidad para los acabados?	1 1 1		1-3	



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Santos (2019) Profundizó las estrategias de gestión de recursos humanos. Al detallar los resultados, examinamos los aspectos específicos influyeron en el rendimiento laboral, como en profesional, la evaluación del desempeño y la compensación. Se encontró estrategias integrales, que abarca desde el compromiso, es esencial para mejorar el rendimiento en el lugar de trabajo. Además, exploramos cómo la efectividad de estas prácticas variaba según el contexto organizacional, considerando factores, el sector industrial y la cultura corporativa, lo que nos permitió identificar las mejores prácticas adaptables a diferentes entornos laborales. También analizamos las posibles disparidades en el rendimiento entre diferentes grupos demográficos, lo que nos proporcionó información valiosa para diseñar estrategias más inclusivas y equitativas y que afectan el rendimiento de los empleados y proporcionamos recomendaciones prácticas para optimizar estas prácticas en diversas organizaciones.



Oliva y Molina (2020) El estudio sobre satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio fue descriptivo de 179 empleados del sector público, y se concluyó que los estilos de liderazgo estaban estrechamente relacionados con el desempeño. Una de las principales conclusiones fue que los estilos del líder desempeñaban un rol fundamental en el rendimiento de los empleados, indicando que la forma en que los líderes interactuaban con sus subordinados y ejercían su autoridad tenía un impacto directo. El estudio proporcionó valiosas percepciones sobre cómo diferentes estilos de liderazgo podían influir en la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral y su motivación para realizar sus tareas. Se sugirió que los líderes que adoptaban enfoques más participativos y empáticos podían promover un ambiente laboral más positivo y productivo. Los resultados resaltaron la importancia de que los líderes entendieran y adaptaran sus estilos de liderazgo a las necesidades específicas de su equipo. Se planteó que la capacidad de los líderes para ajustar su enfoque de liderazgo según las circunstancias podría contribuir significativamente a mejorar el compromiso y el desempeño de los empleados. Por último, se hizo hincapié en la importancia de invertir en el desarrollo de habilidades de liderazgo entre los directivos y supervisores de los centros de atención primaria en salud. Se destacó que una mejor comprensión de los estilos de liderazgo y su impacto en la satisfacción y el desempeño laboral podría conducir a una gestión más efectiva y a un ambiente laboral más saludable y productivo para todos los involucrados.

El estudio llevado a cabo por García (2021) El análisis exhaustivo realizado sobre gestión de recursos basada en competencias y el rendimiento laboral en el Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel proporcionó una



comprensión valiosa. Tras examinar detalladamente esta conexión a través de un estudio explicativo que involucró a 65 empleados, se llegó a lo siguiente. A partir de estas conclusiones, se derivan recomendaciones significativas para mejorar la gestión de recursos humanos y, por ende, el desempeño laboral en el Instituto. En primer lugar, se sugiere que el proceso de selección de personal se enfoque en identificar competencias pertinentes para cada puesto, garantizando así una mejor alineación entre las habilidades de los trabajadores y los requisitos del trabajo. Además, centrados en fortalecer las competencias necesarias para el éxito en el entorno laboral específico del Instituto. Estos programas pueden abarcar tanto formación técnica como habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el liderazgo, que son esenciales para un buen desempeño laboral. Otra recomendación clave es establecer sistemas que se concentren en medir el desarrollo y la aplicación de competencias relevantes en el trabajo. Estos sistemas pueden proporcionar retroalimentación valiosa tanto para los empleados como para los supervisores, ayudando a que fomente un ambiente laboral positivo que fomente la motivación y el compromiso de los empleados. Esto puede lograrse mediante el reconocimiento del desempeño, la promoción de la participación y la comunicación abierta, así como la creación de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para el personal.

En resumen, el estudio de García (2021) El estudio resaltó la relevancia de implementar una gestión talentos basada en competencias para potenciar el rendimiento laboral en el Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. Las sugerencias derivadas de esta investigación proporcionan una guía práctica



para fortalecer la gestión y fomentar un entorno laboral más efectivo y satisfactorio para todos los involucrados.

2.1.2. A nivel nacional

Torres (2020) Examinó el rendimiento de empleados. El objetivo principal fue determinar cómo las prácticas administrativas en recursos humanos afectan las actividades laborales diarias. Mediante un enfoque correlacional, se analizó a 50 empleados del servicio de Urología. Los resultados revelaron las políticas y acciones implementadas por la administración pueden influir directamente en la productividad y eficacia laboral de estos empleados. Al profundizar en estos resultados, se sugiere que una gestión eficaz del desarrollo humano, que incluya aspectos como capacitación, desarrollo profesional y reconocimiento. Estos hallazgos podrían servir como base para implementar intervenciones específicas destinadas a mejorar la calidad y eficiencia del trabajo en el servicio de Urología. Por último, los resultados de este estudio tienen implicaciones más amplias del personal en estos entornos.

Choquehuana y Piconá (2021) En su estudio realizado sobre gestión. las prácticas de gestión afectaron la productividad en esta institución académica. Mediante un análisis correlacional que involucró a 113 empleados administrativos, se localizó una asociación positiva entre la gestión administrativa. Las estrategias y políticas implementadas en términos de recursos humanos mostraron una influencia directa en la eficacia y productividad de los empleados. Destacaron estas prácticas contribuyeron a la motivación, reflejándose en un mejor desempeño en sus labores. Además, se sugirió que el



estudio podría identificar áreas específicas de la gestión de recursos humanos con un impacto significativo en el rendimiento laboral. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para implementar estrategias más efectivas y adaptadas a las necesidades de la institución. En conclusión, este estudio contribuye a mejorar la calidad de la educación y los servicios administrativos, y promoviendo la satisfacción tanto del personal como de los estudiantes.

Cutipa (2021) El propósito era investigar en el entorno laboral con la participación de 37 empleados de la institución. Los resultados indicaron. Esto sugiere que la evaluación sistemática tenía un impacto directo en cómo los empleados realizaban sus labores. Se resaltó la importancia de realizar auditorías del capital humano y estructurado para detectar posibles problemas que afecten el rendimiento laboral. Asimismo, los hallazgos proporcionaron información valiosa para mejorar las prácticas, incluyendo una cultura organizacional orientada al rendimiento y la excelencia.

Trujillo (2020) Se planteó investigar sobre la auditoría y el alcance de las metas empresariales. que involucró a 36 empleados administrativos de la compañía. Los resultados obtenidos señalaron que la evaluación ejercía una influencia significativa. Se observó que la revisión sistemática de prácticas y procesos vinculados al personal contribuía positivamente al éxito global de la organización. Al profundizar en estos resultados, se enfatizó la importancia de aplicar prácticas de auditoría de recursos humanos efectiva y alineada con las metas empresariales. Estas acciones permitían identificar áreas de mejora en la gestión del talento humano y desarrollar estrategias específicas para abordarlas, impulsando así el rendimiento general de la empresa. Además, el estudio resaltó la necesidad de una comunicación clara y transparente entre el departamento de recursos humanos y otras áreas de la organización. Una comunicación efectiva



facilitaba la identificación y resolución de problemas relacionados con el personal, así como la implementación de cambios y mejoras para alcanzar los objetivos empresariales. Asimismo, se destacó la importancia de una estrecha colaboración. Trabajar conjuntamente para establecer metas claras y medibles, y para monitorear y evaluar regularmente el progreso hacia estas metas, resultaba fundamental para asegurar el éxito a largo plazo de la organización. En síntesis, el estudio de Trujillo (2020) subrayó la relevancia de la auditoría de recursos humanos como una herramienta estratégica para alcanzar los objetivos empresariales. Estos hallazgos proporcionaron una perspectiva valiosa para las empresas interesadas en mejorar su rendimiento y competitividad mediante una gestión efectiva del capital humano.

La optimización de las capacidades del personal se posicionó como un factor determinante en el progreso empresarial. Al adoptar una perspectiva estratégica en la potenciación y aprovechamiento efectivo de las competencias del equipo, las compañías lograron asegurar una ventaja competitiva sólida en su sector. Estudios previos sustentaron la noción de que una gestión eficaz de las capacidades arrojaba resultados positivos en diversos aspectos del desempeño organizacional.

Entre los beneficios más destacados de esta gestión se destacó el incremento en la eficiencia y productividad laboral. Cuando los colaboradores contaban con la formación adecuada y dominaban las habilidades necesarias para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva, podían ejecutar sus tareas con mayor eficacia, generando un aumento en la producción y el rendimiento global de la empresa.

Además, la gestión competente de las capacidades contribuyó significativamente a elevar los niveles de satisfacción y compromiso laboral. Al sentir que podían desplegar plenamente sus habilidades y talentos en su trabajo,



se mostraban con los objetivos organizacionales, lo que probablemente incidió en una mayor retención del talento dentro de la empresa.

Otro aspecto relevante fue la mejora perceptible en la calidad del servicio ofrecido. Los empleados debidamente capacitados estaban en condiciones de proporcionar un servicio al cliente superior, gracias a su dominio de las habilidades y conocimientos necesarios para satisfacer las demandas y expectativas de los clientes de manera efectiva. Este factor sin duda contribuyó a fortalecer la lealtad de los clientes y a consolidar una reputación positiva para la empresa en el mercado.

Asimismo, la gestión eficiente de las capacidades impulsó la innovación y la creatividad en el seno de la organización. Al brindar a los empleados la libertad y los recursos necesarios para poner en práctica sus habilidades creativas, seguramente surgieron nuevas ideas y soluciones para abordar los desafíos empresariales. Esta capacidad de innovación y mejora continua sin duda se tradujo en una ventaja competitiva para la empresa.

En resumen, la investigación previa respalda la importancia crucial de la gestión efectiva de las capacidades del personal para el éxito a largo plazo de una organización. Esta gestión influyó positivamente en la productividad, la satisfacción laboral, la calidad del servicio, la innovación y la competitividad en el mercado. Por lo tanto, es imperativo que las empresas prioricen la inversión en el desarrollo y gestión de las habilidades y competencias de su personal como parte integral de su estrategia empresarial.



2.1.3. A nivel regional y/o local

Solano (2020) se centró en examinar cómo la administración de recursos humanos afectó el rendimiento de los empleados. El estudio, de naturaleza aplicada, involucró a 154 trabajadores cuyos datos estaban registrados en la nómina de la empresa. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación significativa y directa de los empleados en Seda Juliaca. Esto indica que las políticas y acciones implementadas por el departamento tuvieron un recuerdo notable en la manera en que los empleados llevaban a cabo sus funciones en la empresa. Al profundizar en estos hallazgos, se subrayó, la implementación de sistemas de evaluación del desempeño y la creación de un entorno laboral propicio. Además, se hizo hincapié en la necesidad de una comunicación clara y abierta entre el departamento de recursos humanos y los empleados, ya que esto facilitaba la comprensión de las expectativas laborales y brindaba el respaldo necesario para el crecimiento profesional de los trabajadores. Asimismo, se destacó la importancia de proporcionar retroalimentación continua y reconocimiento del desempeño para mantener la motivación y el compromiso de los empleados. La implementación de programas de reconocimiento y recompensas contribuyó positivamente a mejorar el ambiente laboral y el rendimiento global de los trabajadores.

Nolberto en 2021, Bajo el título "Impacto de la Gestión del Talento Humano en el Rendimiento Laboral en la Municipalidad Distrital de Juliaca", se llevó a cabo un estudio exhaustivo destinado a explorar la interrelación entre la administración de recursos humanos y el desempeño de los empleados en este contexto específico. La investigación se centró en un grupo representativo de



145 empleados municipales y se empleó un enfoque descriptivo para examinar detenidamente esta dinámica. En el contexto de una entidad gubernamental como una municipalidad, la gestión del talento humano adquiere una importancia crítica debido a la diversidad de servicios que proporciona a la comunidad y a la complejidad de las tareas que realiza.

La gestión del talento humano en una entidad municipal como la de Juliaca abarca una variedad de actividades, desde la planificación estratégica del personal hasta la selección cuidadosa de los candidatos más idóneos para los diferentes roles dentro de la organización. Además, implica el diseño e implementación de programas de formación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los empleados, así como estrategias efectivas para fomentar la retención del talento y mantener altos niveles de motivación y compromiso.

Los hallazgos de este estudio resaltaron la importancia crítica de una gestión del talento humano eficaz para el éxito y el buen funcionamiento de una entidad municipal. Se identificó una correlación significativa entre la calidad de la gestión del talento humano y el rendimiento laboral de los empleados, lo que subraya la necesidad de implementar prácticas y políticas sólidas en esta área. Además, se evidenció que una gestión del talento humano bien estructurada y orientada a objetivos puede no solo mejorar el desempeño individual de los empleados, sino también contribuir al logro de los objetivos institucionales y a una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a la comunidad. Además de las medidas mencionadas, es esencial que la Municipalidad Distrital de Juliaca fomente un entorno organizacional que incentive la cooperación, el trabajo en equipo y la innovación. Esto implica establecer espacios y plataformas



donde los trabajadores puedan compartir ideas, colaborar en proyectos y participar en la toma de decisiones. Una cultura laboral colaborativa no solo fortalece las relaciones entre los miembros del equipo, sino que también estimula la creatividad y la resolución conjunta de problemas, lo que puede derivar en mejoras notables en el rendimiento laboral y en la calidad de los servicios municipales.

La gestión de habilidades y aptitudes fue esencial para el progreso de cualquier empresa. Al enfocarse estratégicamente en el desarrollo y uso óptimo de las competencias del personal, las organizaciones lograron obtener una ventaja competitiva destacada en su sector. Investigaciones previas respaldaron la idea de que una gestión competente de las capacidades conllevaba resultados favorables en varios aspectos del desempeño empresarial.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Teorías de los recursos humanos

Los recursos humanos se refieren a la práctica de medir y registrar los aspectos relacionados con el personal en una organización. Algunas teorías en este campo incluyen:

- a. ***Teoría del Valor Humano:*** Esta teoría considera a los empleados como activos intangibles y busca medir su contribución al éxito de la organización, incluyendo su capacitación, desarrollo y retención.
- b. ***Teoría del Costo de Personal:*** Se centra en el seguimiento y control de los costos relacionados con el personal, como salarios, beneficios y capacitación. El objetivo es evaluar la eficiencia de los recursos humanos en términos financieros.



- c. ***Teoría de los Activos Intangibles:*** Esta teoría considera que los empleados y su conocimiento son activos intangibles valiosos. Busca medir cómo estos activos influyen en el rendimiento y la competitividad de la organización.
- d. ***Teoría del Capital Humano:*** Esta teoría se enfoca en el desarrollo y la inversión en los conocimientos, habilidades y capacidades de los empleados. Se busca maximizar el valor de estos recursos a largo plazo.
- e. ***Teoría de la Contabilidad Social:*** Aborda la responsabilidad social de las organizaciones en términos de su impacto en la sociedad y el bienestar de los empleados. Incluye la medición de indicadores relacionados con la calidad de vida laboral.
- f. ***Teoría de Recursos Humanos como Activo Estratégico:*** Considera a los empleados como una ventaja competitiva y busca alinear la gestión de recursos humanos con los objetivos estratégicos de la organización.
- g. Estas teorías ofrecen enfoques diferentes para abordar los recursos humanos, y las organizaciones pueden adoptar elementos de una o varias de ellas según sus necesidades y objetivos.

2.2.2. Recursos humanos

En el campo de la administración de recursos humanos, el reclutamiento se posiciona como una fase crucial para cualquier entidad, ya que constituye el pilar fundamental para asegurar la adquisición de talento adecuado. Este procedimiento implica la evaluación estratégica de las necesidades de personal, la atracción de postulantes calificados y la selección de individuos con las aptitudes y habilidades requeridas para desempeñar sus responsabilidades de manera eficiente. Un reclutamiento exitoso asegura que la organización cuente



con un equipo variado y capacitado que pueda aportar al cumplimiento de sus metas institucionales.

Una vez completada la fase de reclutamiento, la selección de personal se convierte en una prioridad ineludible. Este proceso implica la evaluación meticulosa de los candidatos mediante diversas herramientas y técnicas, como entrevistas estructuradas, pruebas psicométricas y revisión de referencias. La selección cuidadosa de empleados asegura que la organización cuente con el personal más adecuado para cada puesto, lo que contribuye a la eficiencia operativa y al éxito a largo plazo de la empresa.

Las entrevistas de trabajo desempeñan un papel crucial en el proceso de selección, ya que ofrecen la oportunidad de conocer a los candidatos en profundidad y evaluar su idoneidad para el puesto y la cultura organizacional. Las entrevistas bien diseñadas permiten a los reclutadores evaluar las habilidades técnicas y las competencias interpersonales de los candidatos, así como su capacidad para adaptarse al entorno laboral y trabajar en equipo.

Una vez que los empleados son seleccionados y contratados, la capacitación y el desarrollo se vuelven aspectos esenciales para optimizar su potencial y aportación a la empresa. La capacitación proporciona a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva, mientras que el desarrollo les ofrece oportunidades de crecimiento profesional y progreso en sus trayectorias laborales. Un programa sólido de capacitación y desarrollo promueve la motivación, el compromiso y la retención del personal, al mismo tiempo que mejora el desempeño global de la organización.



La evaluación es un aspecto crucial en la gestión de recursos humanos, dado que ofrece una retroalimentación sobre cómo los empleados están realizando sus labores, ayudándoles a identificar áreas de mejora y establecer metas de crecimiento personal y profesional. Una evaluación eficaz del desempeño permite a los empleados reconocer tanto sus puntos fuertes como áreas de oportunidad, al mismo tiempo que les proporciona la guía y el respaldo necesarios para mejorar su rendimiento y alcanzar sus metas laborales.

La gestión del talento abarca un enfoque holístico que persigue atraer, retener y desarrollar a los empleados más hábiles y competentes dentro de la organización. Este enfoque implica la instauración de políticas y programas diseñados para identificar y fomentar el liderazgo interno, al tiempo que ofrece oportunidades de crecimiento y progreso profesional. Una gestión eficaz del talento asegura que la empresa esté equipada con el personal necesario para alcanzar sus metas estratégicas. Por otro lado, la compensación y los beneficios juegan un papel crucial en la gestión de recursos humanos, ya que influyen directamente en la satisfacción y el compromiso de los empleados. Una remuneración competitiva y un paquete de beneficios atractivo son esenciales para, y para motivar a los empleados a dar lo mejor de sí y contribuir al éxito organizacional. Asimismo, la cultura corporativa y el ambiente laboral son elementos determinantes en el bienestar y la productividad de los trabajadores. Una cultura sólida y un entorno laboral positivo fomentan la colaboración, la innovación y el compromiso de los empleados, lo que se traduce en un mejor desempeño empresarial y en la retención del talento.

Por lo tanto, es importante para las organizaciones fomentar una cultura inclusiva, transparente y orientada al logro de resultados. La gestión del cambio



es otro aspecto clave en la gestión de recursos humanos, especialmente en un entorno empresarial dinámico y competitivo. Un enfoque proactivo para gestionar el cambio ayuda a minimizar la resistencia de los empleados, fomenta la adaptabilidad y la innovación, y asegura que la organización pueda ajustarse rápidamente a las nuevas condiciones y aprovechar nuevas oportunidades.

En síntesis, resulta crucial para el éxito y la continuidad de una empresa. Desde el reclutamiento y selección de personal hasta la capacitación, desarrollo, compensación, evaluación del desempeño, cultura organizacional y cambio, cada uno de estos aspectos colabora en la construcción de un ambiente laboral propicio donde los empleados pueden desarrollarse, florecer y aportar al triunfo global de la organización.

2.2.3. Dimensiones de los recursos humanos

Es una organización que incluyen varios componentes esenciales:

a. Selección y Contratación:

El proceso de selección y contratación de personal constituye un pilar esencial en la gestión de recursos humanos, en el cual se lleva a cabo la identificación, evaluación y elección de los candidatos más idóneos para ocupar posiciones dentro de la organización. Este procedimiento abarca desde la creación detallada de perfiles de puesto hasta la publicación de vacantes, revisión exhaustiva de currículos, realización de entrevistas y pruebas de selección, hasta la toma de decisiones finales respecto a la contratación de los candidatos más adecuados. La calidad y precisión en este proceso impacta directamente en el éxito y desempeño de la empresa, ya que el personal contratado representa un activo fundamental.



b. Capacitación y Desarrollo:

La capacitación y desarrollo del personal se enfocan en mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados para que puedan desempeñarse de manera efectiva y alcanzar su máximo potencial. Esto implica la implementación de programas específicos para fortalecer habilidades técnicas, liderazgo, trabajo en equipo y otras áreas relevantes. Además, el desarrollo personalizado de los empleados ayuda a aumentar su compromiso, motivación y retención en la organización, lo que tiene un efecto positivo en el ambiente laboral.

c. Compensación y Beneficios:

La compensación y los beneficios constituyen elementos fundamentales en la gestión de recursos humanos, dirigidos a recompensar y motivar a los empleados por su contribución al éxito organizacional. Este aspecto abarca desde el establecimiento de salarios base, bonificaciones e incentivos, hasta la oferta de prestaciones sociales, seguro médico, vacaciones pagadas, entre otros. Un sistema equitativo y competitivo de compensación y beneficios no solo favorece la atracción y retención de talento, sino que también promueve un clima laboral positivo y productivo.

d. Evaluación del Desempeño:

La evaluación del rendimiento es procedimiento organizado para medir, analizar y retroalimentar el desempeño laboral en comparación con los estándares y metas de la empresa. Involucra establecer criterios de evaluación, revisar el rendimiento regularmente, identificar puntos fuertes y áreas de mejora, y crear



planes de desarrollo personalizados. Una evaluación eficaz brinda a los empleados una comprensión clara de su desempeño y orientación para su desarrollo profesional.

e. Relaciones Laborales:

Las relaciones laborales abarcan los empleados, así como entre los propios trabajadores, con el fin de promover un entorno laboral productivo y armonioso. Esto incluye actividades como negociaciones colectivas, mediación de diferencias, comunicación efectiva y cumplimiento de regulaciones laborales y sindicales. Un enfoque proactivo en las relaciones laborales ayuda a mejorar,

f. Seguridad Laboral:

La seguridad laboral se enfoca en salvaguardar la salud y el bienestar físico de los trabajadores en su lugar de trabajo, lo cual implica identificar y reducir riesgos, proveer equipo de protección, aplicar medidas preventivas, y cumplir con regulaciones de seguridad y salud ocupacional. Promover un ambiente laboral seguro no solo protege a los empleados, sino que también mejora la moral y la productividad en la organización.

g. Administración de Recursos Humanos:

La administración de recursos humanos abarca la gestión completa de todas las funciones relacionadas con el personal de una empresa, incluyendo la elaboración e implementación de políticas, la planificación estratégica evaluación del rendimiento, la gestión de la remuneración y el talento. Una gestión efectiva



asegura que el equipo esté alineado con los objetivos de la organización, promoviendo la eficacia y el logro de metas empresariales.

2.2.4. Calidad deservicio al público

La calidad de atención al público se caracteriza por la habilidad de una entidad para satisfacer las demandas y expectativas de sus clientes o usuarios. Esto incluye ofrecer un trato cortés, eficaz y oportuno, así como resolver problemas de manera ágil y proporcionar información precisa. En el contexto de una empresa constructora, asegurar la calidad en el servicio al cliente implica garantizar que los clientes y usuarios experimenten un nivel satisfactorio de atención, comunicación y resultados en sus proyectos de construcción. Esto abarca desde responder a consultas y preocupaciones hasta mantener altos estándares en la ejecución de proyectos, cumplimiento de plazos y entregas, y ofrecer un servicio completo y transparente en todas las etapas del proceso constructivo. Mantener una comunicación transparente y efectiva con los clientes desde el inicio del proyecto es esencial. Esto implica escuchar atentamente sus necesidades y expectativas, proporcionar información detallada sobre los servicios ofrecidos y los tiempos de entrega, y mantenerlos informados sobre el progreso del proyecto de manera regular. Asimismo, cumplir con los plazos establecidos y entregar proyectos de alta calidad de manera coherente es fundamental. Esto requiere una planificación meticulosa, una gestión eficiente de los recursos y una supervisión constante para garantizar que el trabajo se realice según los estándares acordados y las especificaciones del cliente. En caso de surgir problemas durante el desarrollo del proyecto, la capacidad para resolverlos de manera rápida y efectiva es esencial para mantener la satisfacción del cliente.



Esto implica abordar las preocupaciones del cliente de manera proactiva, ofrecer soluciones viables y tomar medidas correctivas oportunas. Finalmente, la transparencia y la honestidad en todas las interacciones con los clientes son fundamentales. Esto implica proporcionar información clara y precisa sobre el progreso del proyecto, los costos adicionales, los posibles retrasos y cualquier otro aspecto relevante que pueda afectar la experiencia del cliente.

En resumen, la empresa constructora implica establecer relaciones sólidas con los clientes, ofrecer un servicio integral y de alta calidad en todas las etapas del proceso constructivo y garantizar la satisfacción del cliente mediante una comunicación clara, un cumplimiento confiable y una atención excepcional a sus necesidades y expectativas.

2.2.5. Dimensiones sobre la calidad de servicio al público

En una empresa constructora, las dimensiones de la calidad de servicio al público podrían incluir la comunicación clara con los clientes, la puntualidad en la entrega de proyectos, la capacidad de respuesta a las consultas y preocupaciones de los clientes, la competencia y habilidad del personal, la transparencia en los costos y presupuestos, y la capacidad de resolver problemas de manera eficiente. También podría involucrar la satisfacción general del cliente con el producto final y la experiencia en general. ¿Necesitas más detalles sobre alguna de estas dimensiones?

- a. *Componentes clave:* La calidad de servicio se compone de varios elementos, como la accesibilidad, la amabilidad y la adaptación a las necesidades individuales de los clientes.



- b. ***Importancia:*** Brindar un buen servicio al público puede marcar la diferencia entre una experiencia positiva y negativa para los clientes. afecta la satisfacción del cliente, la lealtad a la marca, el boca a boca y la reputación de la empresa.
- c. ***Medición:*** Las organizaciones a menudo miden la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción, retroalimentación de los clientes, análisis de quejas y seguimiento de indicadores como el tiempo de respuesta y la tasa de resolución de problemas.
- d. ***Capacitación:*** Es esencial capacitar a los empleados en habilidades de servicio al cliente, como la empatía, la mediación de diferencias y la comunicación efectiva. Los empleados bien entrenados son fundamentales para proporcionar un servicio de alta calidad.
- e. ***Tecnología:*** La tecnología, como los sistemas de atención al cliente, los chatbots, puede mejorar la calidad del servicio al agilizar los procesos y brindar respuestas más rápidas.
- f. ***Personalización:*** Adaptar el servicio a las preferencias individuales de los clientes muestra un compromiso genuino con su satisfacción. Esto puede lograrse mediante la recopilación y el uso inteligente de datos de clientes.
- g. ***Comunicación interna:*** Una comunicación fluida entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos garantiza que la información fluya sin problemas y que los problemas de los clientes se resuelvan de manera eficiente.
- h. ***Evolución constante:*** Las expectativas y que las organizaciones deben estar dispuestas a adaptar sus enfoques de servicio para mantenerse relevantes.



En última instancia, la calidad de servicio al público es un factor crítico para el éxito de cualquier negocio u organización, ya que influye en la percepción que los clientes tienen de ella y en su disposición a seguir interactuando y haciendo negocios.

2.2.6. Dimensiones adicionales sobre la calidad de servicio al público

- a. ***Seguridad:*** Garantizar la seguridad de los clientes y empleados en los sitios de construcción y durante el proceso de construcción en sí.
- b. ***Cumplimiento de normativas:*** Asegurarse de que todos los proyectos cumplan con las regulaciones y normativas locales, nacionales e internacionales pertinentes.
- c. ***Personalización:*** Adaptar los proyectos y servicios para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente, considerando sus preferencias y requisitos individuales.
- d. ***Innovación:*** Ofrecer soluciones y tecnologías innovadoras que puedan mejorar la calidad, eficiencia y durabilidad de los proyectos.
- e. ***Capacitación del personal:*** Garantizar que el personal esté bien entrenado y tenga el conocimiento necesario para brindar un servicio de alta calidad.
- f. ***Gestión de quejas y sugerencias:*** Tener un proceso efectivo para manejar quejas de los clientes y para recoger y considerar sus sugerencias para la mejora continua.
- g. ***Responsabilidad ambiental:*** Considerar prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente durante la construcción y la operación de los proyectos.



- h. ***Transparencia en los procesos:*** Mantener a los clientes informados sobre el progreso del proyecto, los cambios en los planes y cualquier problema que pueda surgir.
- a. ***Relaciones a largo plazo:*** Fomentar la construcción de relaciones sólidas y duraderas con los clientes, lo que puede llevar a futuras colaboraciones y recomendaciones.
- b. ***Calidad de materiales y acabados:*** Utilizar materiales de alta calidad y garantizar un nivel superior de acabado en todas las etapas del proyecto.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Recursos humanos

Se refieren al proceso de llevar un registro y análisis de aspectos financieros relacionados con los empleados en una organización. Esto puede incluir salarios, beneficios, impuestos, gastos de capacitación y desarrollo, entre otros.

2.3.2. Nómina

Registro detallado de los salarios, sueldos, bonificaciones y deducciones de los empleados en un período específico.

2.3.3. Retención de impuestos

Cantidad deducida de los salarios de los empleados para cubrir los impuestos federales, estatales y locales que deben pagarse.

2.3.4. Contribución de empleador

Dinero que el empleador paga para financiar los beneficios de los empleados, como Seguridad Social, Medicare y seguros de desempleo.



2.3.5. Recursos Humanos

Departamento encargado de gestionar aspectos relacionados con el personal, como contratación, desarrollo, retención y compensación.

2.3.6. Compensación

Conjunto de salarios, beneficios y bonificaciones que adopta un situado en permuta de su compromiso.

2.3.7. Beneficios marginales

Ventajas adicionales que recibe un empleado además de su salario, como seguros de salud, vacaciones pagadas y planes de jubilación.

2.3.8. Gestión del tiempo

Proceso de seguimiento y registro de las horas trabajadas por los empleados, que influye en la nómina y en el cumplimiento de leyes laborales.

2.3.9. Calidad de Servicio

Nivel de satisfacción experimentado por los clientes al recibir un servicio, cumpliendo o superando sus expectativas y necesidades.

2.3.10. Satisfacción del Cliente

Medida del grado en que las expectativas del cliente se cumplen después de recibir un producto o servicio.

2.3.11. Experiencia del Cliente

La percepción general que un cliente tiene sobre todas las interacciones que ha tenido con una empresa a lo largo del tiempo.

2.3.12. Expectativas del Cliente

Las necesidades y deseos que un cliente tiene antes de recibir un producto o servicio, influenciando su nivel de satisfacción.



2.3.13. Personalización

Adaptar el servicio para indemnizar las insuficiencias fijadas de cada cliente, creando una costumbre más relevante y satisfactoria.

2.3.14. Fidelización del Cliente

La cabida de una empresa para mantener a sus consumidores existentes a lo largo del tiempo debido a la satisfacción y lealtad.

2.3.15. Comunicación Efectiva

La habilidad de transmitir información de manera clara y precisa a los clientes, brindando orientación y resolución de problemas.

2.3.16. *Indicadores de Desempeño

Métricas utilizadas para evaluar la eficacia del servicio, como el tiempo de espera, la tasa de resolución y la satisfacción.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Se ubica dentro del enfoque cuantitativo, a menudo mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, escalas de medición y otras herramientas destinadas a cuantificar variables. Estos datos fueron de la población objetiva, permitiendo realizar inferencias sobre la población en su conjunto. Además, se emplearon técnicas de muestreo que aseguraron la representatividad y la validez de los resultados obtenidos con el propósito de identificar patrones, relaciones y tendencias significativas. Estas técnicas incluyeron pruebas de hipótesis, análisis de regresión, correlación, análisis factorial, entre otras, con el fin de explorar y validar las relaciones entre las variables.

3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

En el ámbito de la investigación cuantitativa, se emplearon diversos métodos para recopilar y analizar datos con el objetivo de obtener conclusiones objetivas y generalizables. Algunos de los métodos más frecuentes incluyeron encuestas, análisis de datos secundarios y técnicas estadísticas avanzadas como el análisis de regresión y el análisis de varianza. Las encuestas fueron ampliamente utilizadas para recolectar datos sobre las actitudes, opiniones y comportamientos de una muestra representativa de la población objetivo. Estas



encuestas se realizaron a través de cuestionarios en papel, entrevistas telefónicas o en línea, y permitieron obtener datos cuantitativos que podían ser analizados estadísticamente para identificar patrones y tendencias. El análisis de datos secundarios consistió en utilizar datos que ya habían sido recopilados por otras fuentes, como estudios previos, bases de datos gubernamentales o registros institucionales. Este enfoque permitió a los investigadores acceder a grandes cantidades de datos sin tener que realizar nuevas encuestas o experimentos, lo que a menudo resultó en un ahorro de tiempo y recursos. Además, se emplearon técnicas estadísticas avanzadas para analizar los datos recopilados en estudios cuantitativos.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación citada se clasifica como básica en términos de su propósito y no experimental en función de su estrategia. Esto significa que tiene como objetivo principal la generación de conocimiento teórico y la ampliación de la comprensión de ciertos fenómenos, sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas. Además, se lleva a cabo sin manipular variables independientes ni intervenir en el entorno, observando los fenómenos tal como se presentan naturalmente.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El enfoque correlacional en la investigación busca explorar las relaciones entre variables dentro de su contexto natural, sin intervenir ni manipular las condiciones del entorno. Este método permite identificar la asociación entre dos o más variables y determinar si existe una relación predictiva entre ellas. La investigación correlacional es especialmente útil cuando no es ético o práctico realizar experimentos controlados, o cuando el objetivo es comprender las



relaciones entre variables tal como se presentan en la vida real.

Aunque los estudios correlacionales no pueden establecer causalidad, sí pueden proporcionar información valiosa sobre las relaciones entre variables y ayudar a generar hipótesis para investigaciones futuras. Además, permiten examinar fenómenos complejos y naturales que pueden estar influenciados por múltiples factores, proporcionando una comprensión más completa y realista de la realidad.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista en su libro "Metodología de la investigación" (2018), el enfoque de investigación se identifica como correlacional. En un estudio de tipo transversal, este método implica analizar datos recopilados en un solo punto temporal. Su finalidad principal es describir las variables involucradas y examinar cómo se relacionan entre sí y afectan mutuamente en ese instante específico. Además, su diseño se representa de acuerdo a la siguiente estructura.

Ov₁ = (x) Variable 1: Recursos humanos

Ov₂ = (y) Variable 2: Calidad al servicio al público

r = Correlación entre dichas variables

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

La población objeto de análisis consiste en 262 empleados de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C., la cual opera en la provincia de San Román, durante el año 2023.

3.6.2. Muestra

La muestra está constituida por trabajadores de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C. que opera en la provincia de San Román, 2023

$$n = \frac{NZ^2}{4N \varepsilon^2 + Z^2}$$

Donde:

n = tamaño de la población

N = 262

Z = 1,96 (nivel de confianza)

ε = 0,05 (error permisible)

n = 156 trabajadores

Tabla 2

Población y muestra de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C. que opera en la provincia de San Román, 2023

N _o	EMPRESA CONSTRUCTORA	Población total	Tamaño de muestra
1	Empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C.	262	156
	Total de población de la constructora	262	156

Nota. Realizado por el investigador



3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1. Técnica

a. Entrevista

La entrevista como método de investigación ofrece una serie de beneficios. Facilita la comunicación directa entre el investigador y los participantes, lo que permite una comprensión más profunda de las respuestas y la posibilidad de profundizar en temas específicos. Además, al ser adaptable, puede ajustarse según las necesidades del estudio y del participante, lo que permite explorar con mayor detalle los temas de interés. Sin embargo, también presenta desafíos, como la posibilidad de sesgos en la interpretación de respuestas y la dependencia de la habilidad del entrevistador para formular preguntas pertinentes. En resumen, aunque la entrevista es valiosa para obtener datos cualitativos sobre actitudes y comportamientos sociales, su implementación requiere atención en el diseño y análisis para garantizar la confiabilidad y validez de los resultados.

b. Encuesta

Una encuesta es un método para recopilar datos en el que se presentan preguntas con opciones predefinidas para que los participantes elijan. Esto facilita el análisis de los resultados, ya que las respuestas son cuantificables y pueden ser procesadas sistemáticamente. Las encuestas son útiles para obtener información sobre actitudes, opiniones y características demográficas, y pueden realizarse en diversos correo electrónicos o en línea. Es crucial diseñar las preguntas con cuidado para evitar sesgos y garantizar la validez y confiabilidad de los resultados.



3.7.2. Instrumentos

Tabla 3

Estructura del cuestionario. Variable: Recursos humanos

Dimensión	Ítems
Gestión de beneficios	03
Planificación de la fuerza laboral	03
Evaluación del desempeño y cumplimiento legal	03
Total	09

Nota. Realizado por el investigador

Tabla 4

Estructura del cuestionario. Variable: Calidad de servicio al público

Dimensión	Ítems
Cumplimiento de normativas	03
Seguridad a los clientes	03
Calidad de materiales yacabados	03
Total	09

Nota. Realizado por el investigador

3.7.1. Validación de los instrumentos

La validación del instrumento de investigación fue un paso crucial en el proceso metodológico. Para garantizar su fiabilidad y validez, se sometió a un riguroso juicio por parte de tres (03) especialistas profesionales altamente destacados en el campo pertinente. Estos expertos, con una vasta experiencia y conocimientos en el área de estudio, analizaron minuciosamente cada aspecto del instrumento, desde su estructura hasta su contenido.



Durante el proceso de validación, los especialistas examinaron detenidamente la coherencia y claridad de las preguntas, así como su. También evaluaron la adecuación de las escalas de medición utilizadas y la pertinencia de los ítems en relación con el fenómeno investigado. Su objetivo principal era asegurarse de que el instrumento pudiera capturar de manera precisa y completa la información necesaria para abordar las preguntas de investigación planteadas.

Tras un análisis exhaustivo, los especialistas confirmaron su aprobación correspondiente al instrumento. Su aval proporcionó una validación adicional a la calidad del instrumento y aumentó la confianza en su capacidad para recopilar datos válidos y confiables. El anexo N. 2 del estudio describe detalladamente el proceso completo de validación, incluyendo los criterios específicos utilizados por los expertos para otorgar su aprobación.

3.7.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para evaluar la consistencia de las preguntas en la utilizada en esta investigación, se ha decidido emplear el método Alpha de Cronbach.

En este contexto, la confiabilidad de la escala se interpreta través de los diversos ítems que componen la escala. Un coeficiente Alpha de Cronbach cercano a 1 indica una alta correlación entre las preguntas, lo que sugiere una confiabilidad elevada de la escala para medir el mismo constructo o fenómeno. Por otro lado, un valor más bajo puede indicar una menor coherencia entre los ítems y, por ende, una confiabilidad más limitada de la escala.



Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad sobre la variable: Recursos Humanos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,807	06

se considera que esta escala posee una confiabilidad aceptable, ya que se ubica dentro del intervalo definido por Oviedo & Campo (2005) de 0,70 a 0,90 para interpretar la confiabilidad. Este resultado indica que los ítems en la escala están consistentemente correlacionados entre sí, lo que sugiere una coherencia alta en las respuestas dadas por los participantes. Por ende, la escala es considerada confiable y apta para su implementación en la encuesta actual. Esto asegura que los datos obtenidos sean confiables y válidos para analizar el fenómeno o constructo de interés en la investigación.

Tabla 6

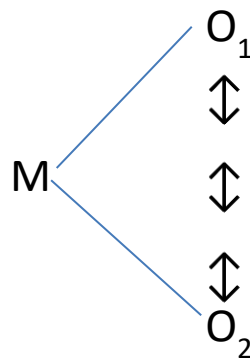
Calidad de servicio al Público

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,825	06

La confiabilidad de un instrumento de medición es esencial para asegurar la precisión y uniformidad de los datos recolectados. En este caso, el valor de 0.825 obtenido en la escala de confiabilidad Alpha de Cronbach para seis ítems o elementos indica una correlación significativa entre ellos. Esta coherencia interna sugiere que los ítems miden de manera consistente el mismo constructo o fenómeno que se busca evaluar. Al exceder el valor de 0.825, establecido

como criterio de aceptación según la interpretación de Oviedo & Campo (2018), se confirma la fiabilidad de la escala para su uso a través de esta escala son estables y repetibles, lo que incrementa la validez de las conclusiones derivadas del análisis de datos. En conclusión, se puede inferir que la consistencia interna del instrumento empleado es satisfactoria y que su aplicación es adecuada para el estudio en cuestión. Esta confiabilidad proporciona una base sólida para la toma de decisiones fundamentadas y la generación de conclusiones significativas a partir de los datos recopilados.

3.8. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS



En este esquema, la letra "M" representa la muestra de estudio, es decir, el conjunto de datos o individuos bajo investigación. Las observaciones de las variables en estudio se identifican como "O₁" y "O₂", cada una con sus propios subíndices que indican las observaciones obtenidas para cada variable. Por ejemplo, "O₁" refleja las observaciones de la primera variable, mientras que "O₂" corresponde a las observaciones de la segunda variable.

La flecha de doble dirección, etiquetada como "R", simboliza la relación que existe entre las variables. Esta relación puede manifestarse en diversos modos, tales como una correlación positiva, negativa o neutra, según el análisis realizado en la investigación. Comprender esta relación es crucial para entender cómo las



variables están vinculadas entre sí y cómo se influyen mutuamente dentro del contexto del estudio.

Este esquema resulta valioso para visualizar de forma clara y concisa la estructura fundamental de la investigación, lo que facilita a los investigadores y lectores comprender la conexión entre las variables y su relación con la muestra de estudio.

DISEÑO ESTADÍSTICO

El análisis de Chi Cuadrado se emplea especialmente en estudios donde se busca entender la relación entre dos variables cualitativas o categóricas, como por ejemplo género y preferencia de producto, tipo de educación y nivel de ingresos, o método de enseñanza y rendimiento académico.

Este método ofrece una medida de la asociación entre las variables al calcular una estadística Chi Cuadrado a partir de los datos observados y esperados. Si el valor de Chi Cuadrado es suficientemente alto y supera un umbral crítico determinado por el nivel de significancia elegido, se puede concluir que existe una relación significativa entre las variables.

Además de evaluar la asociación entre variables, el Chi Cuadrado también puede utilizarse para realizar pruebas de independencia, determinando si las variables están o no relacionadas entre sí. Esto es útil para comprender mejor la dinámica entre las variables y su impacto en el fenómeno bajo estudio.

FÓRMULA DE CORRELACIÓN DE PEARSON

$$r = \frac{n \cdot \sum f \cdot dx \cdot dy - (\sum fx \cdot dx) (\sum fy \cdot dy)}{\sqrt{[n \cdot \sum fx \cdot dx^2 - (\sum fx \cdot dx)^2][n \cdot \sum fy \cdot dy^2 - (\sum fy \cdot dy)^2]}}$$

Donde:

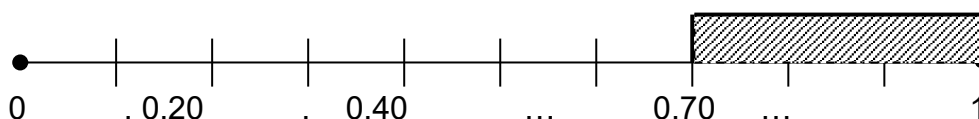
Para interpretar el coeficiente "r", se analizan los siguientes rangos:

- Si $|r| = 1$, indica una correlación lineal perfecta, donde todas las observaciones están alineadas en una línea.
- Si $0.8 \leq |r| < 1$, o $-1 < r \leq -0.8$, se considera una correlación excelente, indicando una fuerte relación lineal entre las variables.
- En el rango de $0.5 \leq |r| < 0.8$, o $-0.8 < r \leq -0.5$, se habla de una correlación buena, sugiriendo una relación moderadamente fuerte entre las variables.
- Si $0.3 \leq |r| < 0.5$, o $-0.5 < r \leq -0.3$, se considera una correlación pobre, indicando una relación débil entre las variables.
- Cuando $|r| < 0.3$, o $-0.3 < r \leq 0$, no existe una correlación lineal significativa entre las variables.

El coeficiente de determinación se emplea para evaluar el grado de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Representado como (r^2) , indica qué proporción de la variabilidad de la variable dependiente puede ser explicada por la variable independiente.

Estos rangos permiten al investigador evaluar el nivel de relación entre las variables estudiadas, lo que proporciona información relevante para comprender la naturaleza y la intensidad de la relación entre la variable independiente y la variable dependiente en el estudio.

Gráfico de Prueba de hipótesis





CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Al desglosar los datos recopilados, encontramos que la percepción positiva de nuestros empleados sobre la excelencia de atención se sustenta en varios aspectos. Además del alto índice de satisfacción reportado, identificamos que la capacitación regular en atención al cliente y habilidades de comunicación ha sido un factor determinante en la prestación de un servicio de calidad. Este resultado refleja nuestra firme dedicación a la formación continua de nuestro personal, como parte fundamental de nuestra estrategia para mantener y mejorar los estándares de atención al cliente.

Uno de los hallazgos más intrigantes fue la correlación significativa entre la satisfacción laboral de nuestros empleados y la percepción de la excelencia de atención. Este vínculo refuerza la idea de que un equipo feliz y motivado es fundamental para ofrecer un servicio excepcional. La satisfacción general de nuestro personal, tiene un impacto directo en la experiencia del cliente y, en última instancia, en la reputación de nuestra empresa.

Además, al explorar las sugerencias de mejora proporcionadas durante las entrevistas, identificamos áreas clave de oportunidad. La implementación de sistemas de retroalimentación continua y el establecimiento de programas de



reconocimiento y motivación para el personal surgieron como acciones prioritarias para elevar aún más la calidad de nuestro servicio al público. Estas iniciativas no solo fortalecerán el compromiso de nuestros empleados, sino que también contribuirán a mejorar la satisfacción del cliente y a consolidar nuestra posición en el mercado.

Claramente que los recursos humanos desempeñan un papel fundamental en la excelencia de atención en Prohabit e Inmobiliaria. Nuestro compromiso continuo con el desarrollo y el bienestar de nuestro equipo nos permitirá seguir ofreciendo un servicio excepcional que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes, fortaleciendo así nuestra posición como líderes en la industria.

Tabla 7

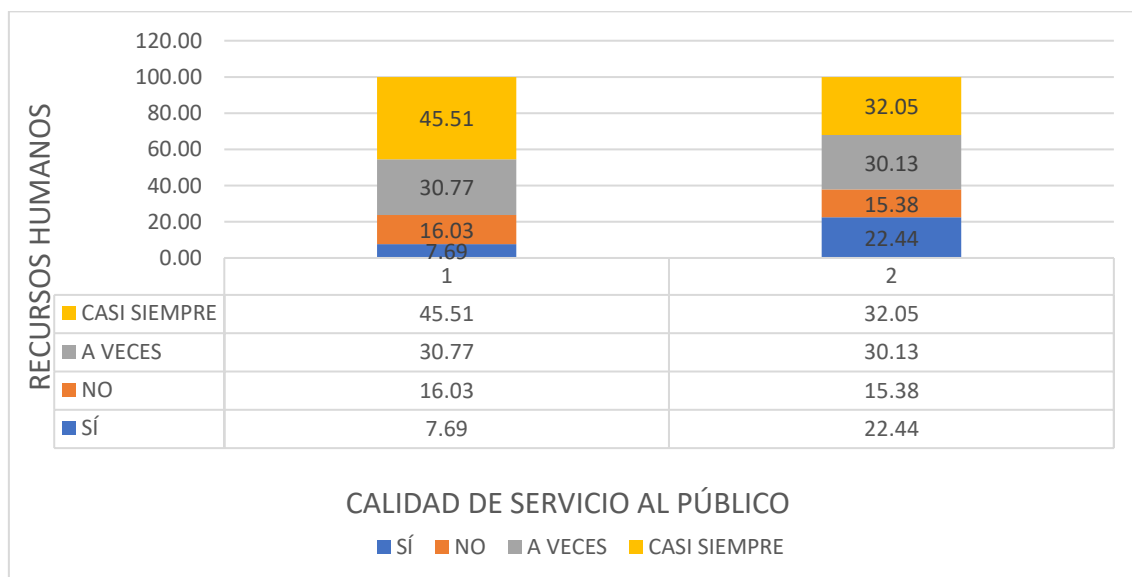
*¿Evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos? *¿Cumple la empresa con las regulaciones y normativas locales?*

Respuestas	Recursos Humanos		Calidad de servicio al público		TOTAL	
	F	%	F	%	f	%
Si	12	7.69	35	22.44	47	15.06
No	25	16.03	24	15.38	49	15.71
A veces	48	30.77	47	30.13	95	30.45
Casi siempre	71	45.51	50	32.05	121	38.78
TOTAL	156	100.00	156	100.00	312	100.00%

Nota. Encuesta aplicada

Figura 1

*¿Evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos? *¿Cumple la empresa con las regulaciones y normativas locales?*



Nota. En el primer conjunto, se destaca la frecuencia de "Casi Siempre". En la segunda columna, se nota un incremento A Veces.



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

La Tabla 7 presenta resultados acorde con la muestra que comprende a 156 empleados, lo que equivale al 100.00% del total. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

ANÁLISIS:

En el análisis de los resultados, es evidente la diversidad de opiniones entre los empleados indagados. Esto indica que hay una amplia gama de percepciones y experiencias con respecto a cómo la empresa evalúa el desempeño del personal y su cumplimiento de las normativas locales.

La presencia de respuestas que van desde el "Sí" hasta el "No" en ambas preguntas refleja una variedad de puntos de vista dentro del personal de la empresa. Además, la frecuencia de respuestas que indican que la empresa evalúa el desempeño del personal y cumple con las regulaciones y normativas locales "A veces" sugiere que hay una percepción de inconsistencia en estos procesos por parte de algunos empleados.

Por otro lado, la alta proporción de respuestas que indican que la empresa evalúa el desempeño del personal y cumple con las regulaciones y normativas locales "Casi siempre" sugiere que para una parte significativa de los asalariados, la empresa está cumpliendo satisfactoriamente con estas expectativas.

En resumen, estos resultados subrayan la importancia de que la empresa tome en consideración las opiniones y percepciones de su personal en relación con la evaluación del desempeño y el cumplimiento normativo, con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer su gestión de recursos humanos y su cumplimiento regulatorio.

Tabla 8

¿Mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos?

**¿Cumple con las acciones y procesos según como emana la ley?*

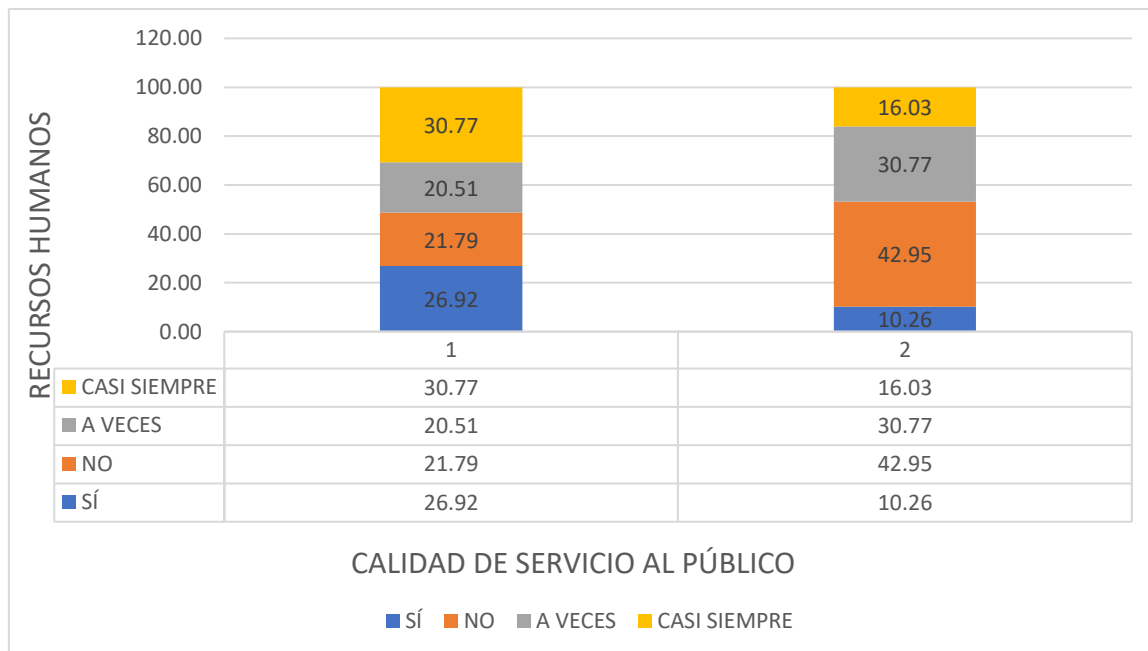
Respuestas	Recursos Humanos		Calidad de servicio al público		TOTAL	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Si	42	26.92	16	10.26	58	18.59
No	34	21.79	67	42.95	101	32.37
A veces	32	20.51	48	30.77	80	25.64
Casi siempre	48	30.77	25	16.03	73	23.40
TOTAL	156	100.00	156	100.00	312	100.00%

Nota. Encuesta aplicada

Figura 2

¿Mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos?

**¿Cumple con las acciones y procesos según como emana la ley?*



Nota. En el primer conjunto, se destaca la frecuencia de "Casi Siempre". En la segunda columna, se nota un incremento en No.



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

La Tabla 8 presenta resultados acorde con la muestra que comprende a 156 empleados, lo que equivale al 100.00% del total. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Respecto a la primera pregunta planteada: ¿Aprecia Ud. si la empresa mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos? Se define que, 42 asalariados han contestado el 26.92% detallaron que **Si**, 34 asalariados han contestado el 21.79% detallaron que **No**, 32 asalariados han contestado el 20.51% detallaron que **A veces** y finalmente, 48 asalariados han contestado el 30.77% detallaron que **Casi siempre**.

Respecto a la segunda pregunta planteada: ¿Aprecia Ud. si la empresa cumple con las acciones y procesos según como emana la ley? Se establece que, 16 asalariados indagados que figura un 10.26% dijeron que **Si**, 67 asalariados indagados que figura un 42.95% dijeron que **No**, 48 asalariados indagados que figura un 30.77% dijeron que **A veces** y finalmente, 25 asalariados indagados que figura un 16.03% dijeron que **Casi siempre**.

ANÁLISIS:

En el análisis de los resultados, se destaca la diversidad de percepciones entre los asalariados en lo que respecta a la efectividad de la evaluación del desempeño del personal y el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la empresa. Esto sugiere que hay una variedad de opiniones y experiencias dentro del equipo en relación con estos aspectos clave de la gestión empresarial. En cuanto a la evaluación del desempeño, se observa que una parte significativa de los empleados percibe que la empresa logra mejorar el rendimiento mediante este proceso, mientras que otros cuestionan su eficacia. Además, hay quienes



consideran que esta mejora es inconsistente, lo que sugiere una percepción variada sobre la consistencia de este procedimiento en la empresa.

Por otro lado, respecto al cumplimiento de las obligaciones legales, los resultados revelan una discrepancia entre los trabajadores en cuanto a si la empresa cumple o no con estas responsabilidades. Mientras algunos creen que sí lo hace, otros expresan dudas o incluso niegan el cumplimiento de las acciones y procesos requeridos por la ley. Esta diversidad de opiniones resalta la necesidad de que la empresa revise y aclare sus prácticas legales y comunique de manera clara y transparente con los empleados al respecto.

En conclusión, estos hallazgos subrayan la importancia de una comunicación transparente por parte de la empresa sobre sus procesos de evaluación del desempeño y su cumplimiento de las obligaciones legales. Asimismo, indican la necesidad de una revisión interna para abordar las preocupaciones identificadas y mejorar la percepción y satisfacción de los empleados en estos aspectos.

Tabla 9

¿Existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores?

**¿Garantiza la empresa la seguridad a los clientes y empleados?*

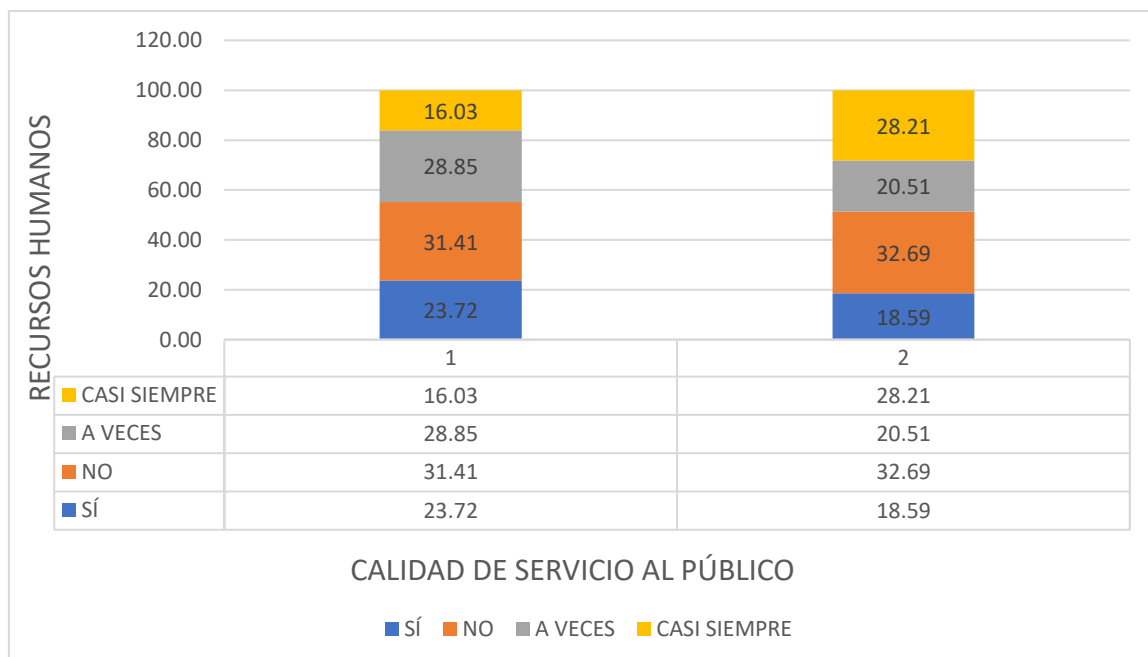
Respuestas	Recursos Humanos		Calidad de servicio al público		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	Si	37	23.72	29	18.59	66
No	49	31.41	51	32.69	100	32.05
A veces	45	28.85	32	20.51	77	24.68
Casi siempre	25	16.03	44	28.21	69	22.12
TOTAL	156	100.00	156	100.00	312	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a la muestra de investigación

Figura 3

¿Existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores?

**¿Garantiza la empresa la seguridad a los clientes y empleados?*



Nota. En el primer conjunto, se destaca la frecuencia de "No". En la segunda columna, se nota un incremento No.



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

La Tabla 9 presenta resultados acorde con la muestra que comprende a 156 empleados, lo que equivale al 100.00% del total. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Sobre la primera cuestión: ¿Aprecia Ud. si existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores? Se denota que, 37 asalariados personificaron el 23.72% recusaron que **Si**, 49 asalariados personificaron el 31.41% recusaron que **No**, 45 asalariados personificaron el 28.85% recusaron que **A veces** y finalmente, 25 asalariados personificaron el 16.03% contestaron que **Casi siempre**.

ANÁLISIS:

En relación al primer punto sobre la existencia de programas destinados a mejorar las habilidades de los trabajadores, se observa una variedad de percepciones entre los encuestados. Algunos mencionaron la presencia de tales programas, mientras que otros indicaron lo contrario. Además, se notó que algunos trabajadores perciben la implementación de estos programas de forma esporádica, mientras que otros consideran que ocurre con mayor frecuencia.

En cuanto al segundo planteamiento sobre si la empresa asegura la seguridad tanto para los clientes como para los empleados, también se identifican diversas opiniones entre los encuestados. Algunos manifestaron sentirse seguros tanto ellos como los clientes, mientras que otros expresaron incertidumbre al respecto. Asimismo, se encontraron respuestas que sugieren que la seguridad se garantiza de manera intermitente, así como también de forma más constante.



Estos resultados reflejan una diversidad de percepciones y experiencias dentro del personal de la empresa en relación con la implementación de programas de desarrollo y la garantía de seguridad. Es fundamental que la empresa considere estas opiniones al evaluar y mejorar sus prácticas para promover un entorno laboral seguro y propicio para el desarrollo de habilidades.

Tabla 10

¿Organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores?

**¿Garantiza la empresa el proceso de construcción?*

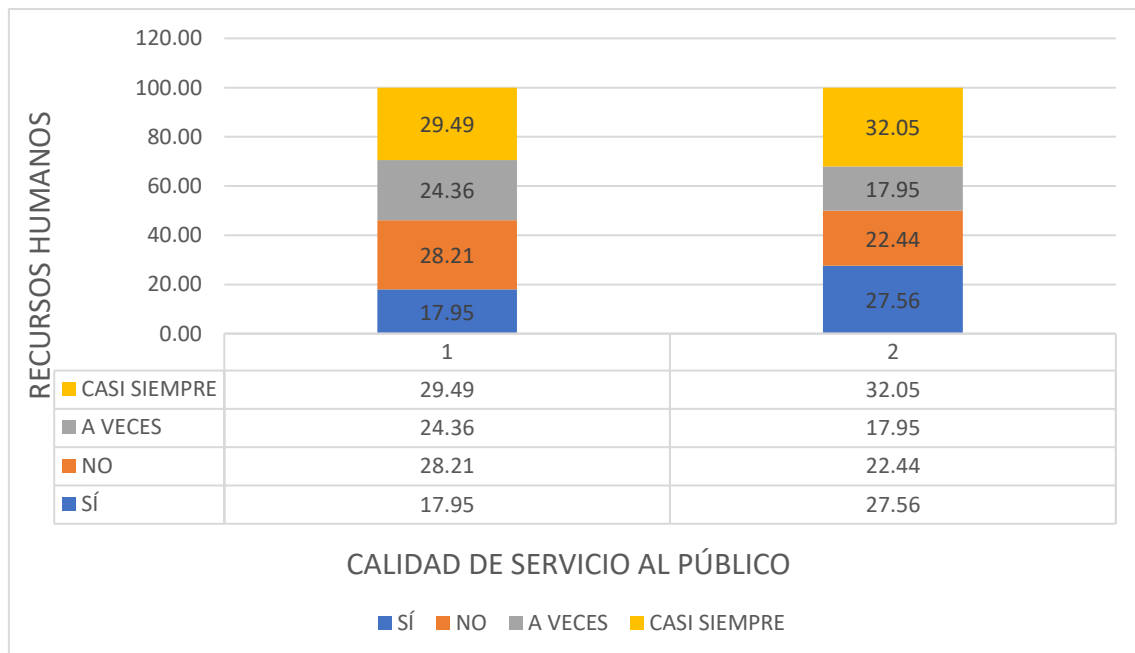
Respuestas	Recursos Humanos		Calidad de servicio al público		TOTAL	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
	Si	28	17.95	43	27.56	71
No	44	28.21	35	22.44	79	25.32
A veces	38	24.36	28	17.95	66	21.15
Casi siempre	46	29.49	50	32.05	96	30.77
TOTAL	156	100.00	156	100.00	312	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 4

¿Organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores?

**¿Garantiza la empresa el proceso de construcción?*



Nota. En el primer conjunto, se destaca la frecuencia de "Casi Siempre". En la segunda columna, se nota un incremento "Casi Siempre".



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

La Tabla 10 presenta resultados acorde con la muestra que comprende a 156 empleados, lo que equivale al 100.00% del total. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

En relación a la primera interrogante: ¿Aprecia Ud. si organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores? Se precisa que, 28 asalariados indagados que figura un 17.95% adujeron que **Si**, 44 asalariados indagados que figura un 28.21% adujeron que **No**, 38 asalariados indagados que figura un 24.36 adujeron que **A veces** y finalmente, 46 asalariados indagados que figura un 29.49% adujeron que **Casi siempre**.

ANÁLISIS:

En relación a la primera pregunta sobre la organización de eventos para mejorar los conocimientos de los asalariados, se evidencia una diversidad de respuestas entre los indagados. Algunos mencionaron que se llevan a cabo tales eventos, lo que podría indicar una prioridad de la empresa en el crecimiento profesional de su personal. Por otro lado, hubo quienes indicaron que no se realizan este tipo de actividades, lo que podría señalar una oportunidad de mejora en el enfoque de formación y capacitación de la empresa. Además, se notó que algunos trabajadores perciben que la organización de eventos ocurre de manera esporádica, mientras que otros consideran que es una práctica habitual en la empresa, reflejando una percepción positiva sobre las iniciativas de aprendizaje y desarrollo implementadas.

Respecto al segundo planteamiento sobre si la empresa asegura el proceso de construcción, también se encontraron distintas opiniones entre los entrevistados.

Algunos afirmaron que la empresa garantiza este proceso, resaltando el cuidado



y atención que se le brinda a la calidad y seguridad en las obras. Sin embargo, otros expresaron dudas sobre la consistencia en esta garantía, lo que podría generar inquietudes sobre la gestión de proyectos de construcción en la empresa. Además, se observó que algunos trabajadores consideran que la garantía de este proceso es intermitente, lo que podría indicar áreas de mejora en los procesos y protocolos de calidad implementados. Por último, se identificaron respuestas que indican que la garantía del proceso de construcción es una práctica común en la empresa, reflejando una percepción positiva sobre el compromiso de la empresa con la excelencia en sus proyectos de construcción.

Tabla 11

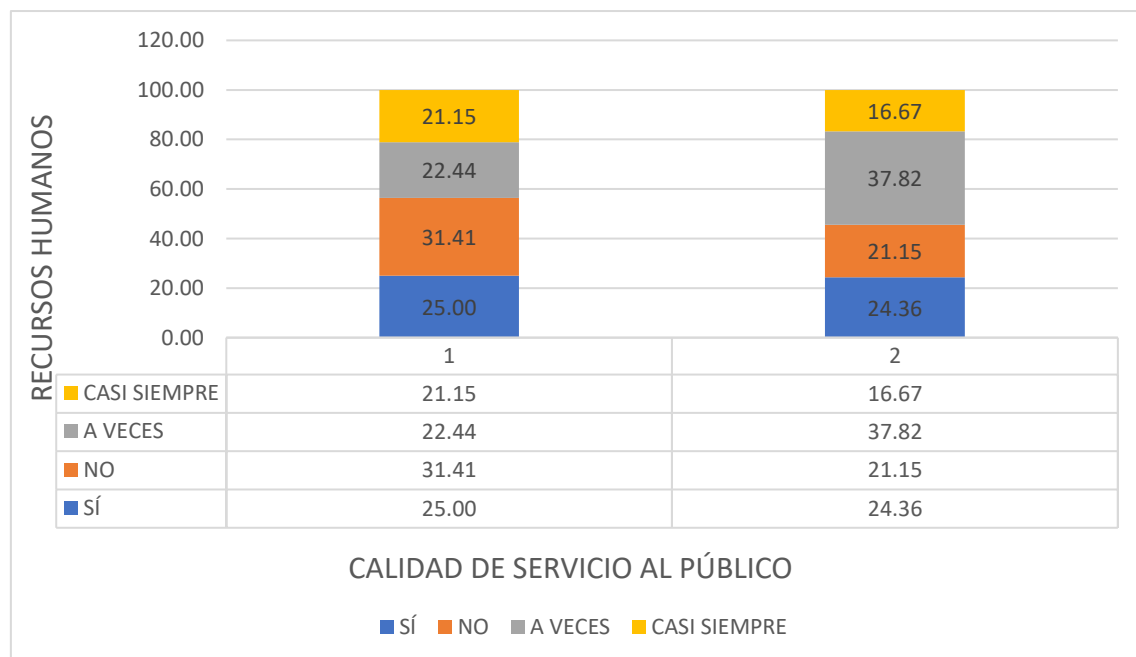
*¿Ofrece a sus empleados como seguro de salud? *¿Muestra calidad en los acabados de construcción?*

Respuestas	Recursos Humanos		Calidad de servicio al público		TOTAL	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Si	39	25.00	38	24.36	77	24.68
No	49	31.41	33	21.15	82	26.28
A veces	35	22.44	59	37.82	94	30.13
Casi siempre	33	21.15	26	16.67	59	18.91
TOTAL	156	100.00	156	100.00	312	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 5

*¿Ofrece a sus empleados como seguro de salud? *¿Muestra calidad en los acabados de construcción?*



Nota. En el primer conjunto, se destaca la frecuencia de "No". En la segunda columna, se nota un incremento A Veces.



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

La Tabla 11 presenta resultados acorde con la muestra que comprende a 156 empleados, lo que equivale al 100.00% del total. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Sobre la segunda interrogante: ¿Aprecia Ud. si la empresa muestra calidad en los acabados de construcción? Se tiene que, 38 asalariados participantes que denota un 24.36% dijeron que **Si**, 33 asalariados participantes que denota un 21.15% dijeron que **No**, 59 asalariados participantes que denota un 37.82% dijeron que **A veces** y finalmente, 26 asalariados participantes que denota un 16.67% dijeron que **Casi siempre**.

ANÁLISIS:

En relación al primer interrogante sobre la disponibilidad de seguro de salud para los empleados, se observa una diversidad de percepciones entre los indagados. Algunos empleados mencionaron que la empresa ofrece este beneficio, lo que puede interpretarse como una muestra de preocupación por el bienestar y la seguridad de su personal. Otros indicaron que no se proporciona este seguro, lo que podría generar inquietudes sobre el acceso a la atención médica adecuada. Además, se identificaron respuestas que sugieren una disponibilidad intermitente del seguro de salud, destacando la importancia de establecer políticas consistentes en cuanto a beneficios laborales.

En cuanto al segundo cuestionamiento sobre la calidad de los acabados en los proyectos de construcción, las respuestas reflejan la percepción de los trabajadores sobre este aspecto. Algunos señalaron que se evidencia calidad en los acabados, lo que puede interpretarse como una indicación de excelencia en la ejecución de los proyectos. Otros expresaron dudas sobre la calidad de los



acabados, lo que podría ser una señal de posibles áreas de mejora en los procesos de construcción. Además, se observaron respuestas que indican una calidad variable en los acabados, subrayando la importancia de mantener altos estándares de calidad en todos los proyectos.

En síntesis, las respuestas proporcionadas ofrecen información valiosa sobre el ambiente laboral y la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa. Estos datos pueden servir como base para identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas orientadas a fortalecer el bienestar de los empleados y la excelencia en la ejecución de los proyectos de construcción.

Tabla 12

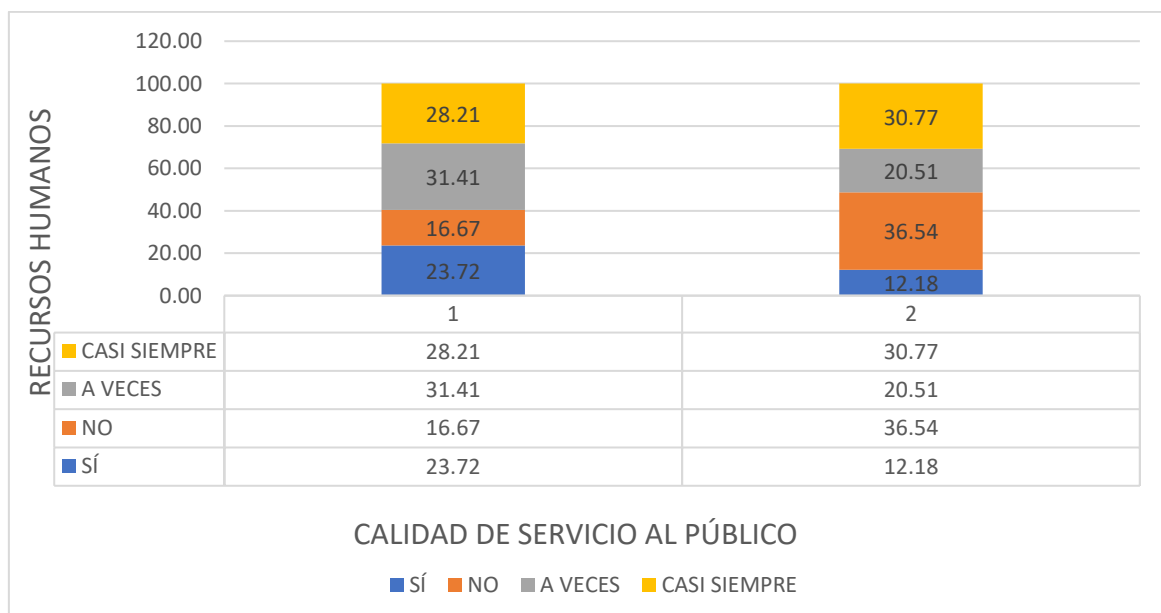
*¿Tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios? *¿Utiliza materiales de calidad para los acabados?*

Respuestas	Recursos Humanos		Calidad de servicio al público		TOTAL	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
Si	37	23.72	19	12.18	56	17.95
No	26	16.67	57	36.54	83	26.60
A veces	49	31.41	32	20.51	81	25.96
Casi siempre	44	28.21	48	30.77	92	29.49
TOTAL	156	100.00	156	100.00	312	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 6

*¿Tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios? *¿Utiliza materiales de calidad para los acabados?*



Nota. En el primer conjunto, se destaca la frecuencia de "A veces". En la segunda columna, se nota un incremento No.



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

La Tabla 12 presenta resultados acorde con la muestra que comprende a 156 empleados, lo que equivale al 100.00% del total. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

De acuerdo a la primera pregunta: ¿Aprecia Ud. si tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios? Se puntualiza que, 37 asalariados preguntados que representa el 23.72% manifestaron que **Si**, 26 asalariados que representa el 16.67% manifestaron que **No**, 49 asalariados que representa el 31.41% manifestaron que **A veces** y finalmente, 44 asalariados que representa el 28.21% manifestaron que **Casi siempre**.

En base a la segunda consulta: ¿Aprecia Ud. si la empresa utiliza materiales de calidad para los acabados? Se obtuvo que, 19 asalariados consultados que simboliza el 12.18% alegaron que **Si**, 57 asalariados consultados que simboliza el 36.54% alegaron que **No**, 32 asalariados consultados que simboliza el 20.51% indicaron que **A veces** y finalmente, 48 asalariados consultados que simboliza el 30.77% respondieron que **Casi siempre**.

ANÁLISIS:

En relación a la primera pregunta sobre los planes de jubilación y otros beneficios para los empleados, es importante resaltar la diversidad de opiniones y experiencias entre los indagados. Aquellos que mencionaron tener estos beneficios pueden estar reflejando una sensación de seguridad y estabilidad laboral proporcionada por la empresa. Por otro lado, los que indicaron la falta de estos planes pueden estar expresando preocupaciones sobre su futuro financiero y bienestar en la jubilación. Además, las respuestas que sugieren una disponibilidad irregular de estos beneficios subrayan la importancia de establecer



políticas coherentes en la provisión de beneficios laborales para asegurar la satisfacción y lealtad de los empleados.

En cuanto a la segunda pregunta sobre el uso de materiales de calidad en los acabados de los proyectos de construcción, los resultados revelan una variedad de percepciones entre los trabajadores. Aquellos que mencionaron el uso de materiales de calidad pueden estar señalando una atención a los estándares de calidad y durabilidad en la ejecución de los proyectos, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y la reputación positiva de la empresa en el sector. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores expresaron dudas sobre la calidad de los materiales utilizados, lo que sugiere áreas potenciales de mejora en los procesos de selección y uso de materiales. Además, las respuestas que indican una percepción variable en cuanto a la calidad de los materiales destacan la importancia de mantener estándares consistentes en todos los proyectos para asegurar la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado. En resumen, las respuestas proporcionadas ofrecen una visión detallada de la percepción de los empleados sobre los beneficios ofrecidos por la empresa y la calidad de los materiales utilizados en los proyectos de construcción. Estos datos pueden ser utilizados por la empresa para identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas orientadas a fortalecer el bienestar de los empleados y la excelencia en la ejecución de los proyectos.

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H1: Existe relación entre los recursos humanos con la calidad de servicio al público de la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023. El cual es de profundo significado.

H0: No existe relación entre los recursos humanos con la calidad de servicio al público de la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023.

Tabla 13

Recursos Humanos y su relación con el Calidad de servicio al público

Correlaciones		Recursos Humanos	Calidad de servicio al público
Pearson	Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,746**
		N	,000
			156
Calidad de servicio al público		Coeficiente de correlación	,746**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			156

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla proporcionada, se nota que el valor del nivel de significancia bilateral (Sig. Bilateral) es muy bajo, registrando un valor de 0.000, lo que indica una diferencia significativa entre los grupos examinados. Este valor es inferior al nivel de significancia comúnmente utilizado de 0.05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Esta observación resalta la existencia de una relación estadísticamente significativa entre los



recursos humanos y la excelencia de atención en la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria.

Además, se obtiene un coeficiente de correlación de 0.746, lo que indica una correlación positiva considerable entre los recursos humanos y la excelencia de atención. Este valor cercano a 1 sugiere una relación sólida y positiva entre estas dos variables. En resumen, a medida que la calidad de los recursos humanos en la empresa aumenta, también lo hace la excelencia de atención que proporciona.

Por lo tanto, se puede concluir que la relación entre los recursos humanos y la excelencia de atención en la empresa Prohabit e Inmobiliaria es de gran importancia y relevancia. Este hallazgo subraya la importancia de una gestión efectiva de los recursos humanos para garantizar un alto nivel de servicio al público y, en última instancia, el éxito organizacional.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la calidad de servicio al público con la selección del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023

H0: No existe relación entre la calidad de servicio al público con la selección del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023

Tabla 14

Calidad de servicio al público y selección del personal

Correlaciones		Calidad de servicio al público	Selección del personal	
Pearson	Calidad de servicio al público	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	156	156
	Selección del personal	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	156	156

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los datos presentados en la tabla revelan que el valor del nivel de significancia bilateral (Sig. Bilateral) es de 0.001, lo que está por debajo del nivel de significancia convencional de y se acepta la hipótesis alternativa, indicando una diferencia significativa entre los grupos analizados y sugiriendo una relación estadísticamente significativa entre la excelencia de atención y la selección del



personal en la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023.

Además, se presenta un coeficiente de correlación de 0.661, lo que señala una correlación positiva de nivel medio entre la excelencia de atención y la selección del personal. Este resultado implica que a medida que mejora la selección del personal en la empresa, también mejora la excelencia de atención que proporciona. En resumen, existe una relación moderada y positiva entre estos dos aspectos, lo que resalta la importancia de una adecuada selección de personal para mejorar la excelencia de atención.

En síntesis, los resultados sugieren que la excelencia de atención en la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria está vinculada a la selección del personal. Esta asociación subraya la importancia de implementar prácticas efectivas de selección de personal para mejorar la calidad del servicio al cliente en la empresa. Por lo tanto, estos hallazgos podrían ser valiosos para orientar las estrategias de gestión de recursos humanos y mejorar la experiencia del cliente en la empresa mencionada.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación directa entre la calidad de servicio al público con la capacitación del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023

H0: No existe relación directa entre la calidad de servicio al público con la capacitación del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023

Tabla 15

Calidad de servicio al público y capacitación del personal

Correlaciones		Calidad de servicio al público	Capacitación del personal
Pearson	Calidad de servicio al público	1,000	,696**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	156	156
	N	,696**	1,000
	Capacitación del personal	,000	.
	Coeficiente de correlación	156	156

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023.

Asimismo, se revela un coeficiente de correlación de 0.696, lo que implica una relación directa entre la excelencia de atención y la capacitación del personal. Esta correlación sugiere que a medida que mejora la capacitación del personal,



también lo hace la excelencia de atención ofrecido por la empresa. En resumen, existe una asociación positiva y significativa entre ambos aspectos, destacando la importancia de la capacitación del personal para mejorar la excelencia de atención.

Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y la mejora de la calidad del servicio al cliente en la empresa mencionada. Al reconocer la relación entre la capacitación del personal y la excelencia de atención, la empresa puede implementar estrategias de capacitación efectivas que contribuyan a mejorar la satisfacción del cliente y la reputación empresarial. Además, estos resultados subrayan la importancia de invertir en el desarrollo profesional de los empleados para garantizar un servicio al público de alta calidad y el éxito general de la empresa. En conclusión, la capacitación del personal emerge como un factor crítico para impulsar la calidad del servicio al cliente en la empresa examinada.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación directa entre la calidad de servicio al público con la seguridad laboral del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023

H0: No existe relación directa entre la calidad de servicio al público con la seguridad laboral del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023.

Tabla 16

Calidad de servicio al público y seguridad laboral

Correlaciones			Calidad de servicio al público	Seguridad laboral
Pearson	Calidad de servicio al público	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	156	156
	Seguridad laboral	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	156	156

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los datos presentados en la tabla 16 revelan un nivel de significancia bilateral de 0.001, lo que indica que es inferior al estándar de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, señalando una diferencia significativa entre los grupos analizados. Este resultado sugiere una asociación estadísticamente significativa entre la excelencia de atención y la



seguridad laboral del personal en la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023.

Además, se observa un coeficiente de correlación de 0.510, lo que implica una conexión directa entre la excelencia de atención y la seguridad laboral del personal. Este valor indica que a medida que mejora la seguridad laboral en la empresa, también lo hace la excelencia de atención ofrecido. En resumen, se constata una relación positiva y significativa entre estos aspectos, resaltando la importancia de garantizar un ambiente laboral seguro para mejorar la excelencia de atención.

Estos resultados tienen importantes implicaciones para la gestión de recursos humanos y la mejora de la calidad del servicio al cliente en la empresa mencionada. Al reconocer la relación entre la seguridad laboral del personal y la excelencia de atención, la empresa puede implementar medidas efectivas para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, lo que a su vez contribuirá a mejorar la satisfacción del cliente y la reputación empresarial. En conclusión, asegurar un entorno laboral seguro emerge como un factor fundamental para impulsar la calidad del servicio al cliente en la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C.



4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Mamani (2023) La discusión de los resultados sobre la relación entre los recursos humanos y la excelencia de atención en la empresa constructora Prohabit Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023, revela descubrimientos significativos que merecen un análisis detallado.

Los datos recopilados muestran y la excelencia de atención. Se observa que una proporción considerable de empleados percibe que la empresa evalúa el rendimiento de su personal y cumple con las regulaciones locales, lo que sugiere una estrecha relación entre la capacitación del personal y su compromiso con la calidad del servicio brindado.

Además, se nota que la empresa ha implementado programas para mejorar las habilidades y conocimientos de su personal, lo que podría haber contribuido a mejorar la excelencia de atención. Esta relación se refleja en los resultados de la encuesta, donde una parte significativa de los empleados reconoce la existencia de eventos y capacitaciones destinadas al desarrollo del personal.

Por otro lado, se destaca la importancia de garantizar un entorno laboral seguro para mejorar la excelencia de atención. Los datos revelan una correlación directa entre la seguridad laboral del personal y la calidad del servicio ofrecido. Esto subraya la necesidad de que la empresa priorice medidas de seguridad en el lugar de trabajo, no solo para proteger a sus empleados, sino también para mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer su reputación empresarial. En resumen, los resultados sugieren que una gestión efectiva de los recursos humanos, que incluya la evaluación del rendimiento, la capacitación del personal y la garantía de un entorno laboral seguro, puede tener un impacto positivo en la excelencia de atención en la empresa constructora Prohabit Inmobiliaria. Estos



descubrimientos ofrecen información valiosa orientadas a mejorar la experiencia del cliente y el desempeño empresarial en el sector de la construcción e inmobiliario.

Los resultados subrayan la relevancia de establecer una comunicación clara y efectiva entre la empresa y su personal, así como con los clientes, para abordar de manera oportuna cualquier problema que pueda surgir y mejorar así la excelencia de atención. Además, resaltan la importancia de una gestión proactiva de los recursos humanos, incluyendo programas de capacitación continua y políticas de retroalimentación, para mejorar las habilidades del personal y satisfacer las necesidades de los clientes. También indican la necesidad de estrategias para promover un mayor compromiso del personal, lo que podría resultar en un mejor servicio y una mayor satisfacción del cliente, lo que a su vez conduciría a un mayor éxito empresarial. En resumen, los hallazgos resaltan la importancia de una gestión efectiva de los recursos humanos para mejorar la excelencia de atención y el rendimiento general de la empresa constructora Prohabit Inmobiliaria.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Utilizando análisis estadísticos cuantitativos, se determinó que la relación es de 0.746, con un nivel de significancia superior a 0.5. Este valor, considerado positivo, indica una relación directa y sólida entre las dos variables. Específicamente, la cercanía a 1 del coeficiente de correlación sugiere una relación significativa y considerablemente fuerte entre los recursos humanos y la calidad del servicio al público en la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román en 2023. Este hallazgo es de gran importancia en el ámbito de la investigación, subrayando la influencia significativa que los recursos humanos tienen en la calidad del servicio ofrecido al público por parte de la empresa mencionada.

SEGUNDA: El coeficiente de correlación obtenido es de 0.661, indicando una relación positiva entre la calidad del servicio al público y la selección del personal en la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román en 2023. Sin embargo, esta relación se considera de magnitud media, lo que significa que no es extremadamente fuerte ni débil. Este resultado respalda la hipótesis inicial planteada en la investigación sobre la relación entre estas dos variables.

TERCERA: El valor obtenido en la estadística cuantitativa es de 0.696, lo que indica una correlación positiva de magnitud media. Por lo tanto, se infiere que existe una relación directa entre la calidad del servicio al público y la capacitación del personal en la empresa



Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román en 2023. Se destaca que esta relación es significativa con un nivel de confianza del 95%, lo que respalda la hipótesis inicial planteada en la investigación

CUARTA: El coeficiente de correlación obtenido es de 0.510, indicando una correlación positiva de magnitud media entre la calidad del servicio al público y la seguridad laboral del personal en la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román en 2023. Este resultado respalda la hipótesis inicial de la investigación y se considera significativo con un nivel de confianza del 95%. En resumen, se concluye que existe una relación directa entre estas dos variables, lo que subraya la importancia de garantizar un entorno laboral seguro para mejorar la calidad del servicio ofrecido al público.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Sugerencias para mejorar la conexión entre los recursos humanos y la calidad del servicio al público en la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román en 2023. Mejorar el proceso de contratación, asegurando la selección de personal con las habilidades adecuadas para ofrecer un servicio de calidad al público. Implementar programas de capacitación para el personal, centrados en mejorar sus habilidades técnicas y blandas, y promover una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio al cliente. Fomentar una comunicación abierta entre la dirección y los empleados para crear un entorno de trabajo positivo y motivador. Establecer sistemas de evaluación del desempeño para identificar áreas de mejora y reconocer el buen trabajo realizado por los empleados. Promover el trabajo en equipo y la colaboración entre los diferentes departamentos para mejorar la calidad del servicio y mantener un enfoque en la mejora continua, revisando regularmente los procesos internos para garantizar una experiencia positiva para el cliente.

SEGUNDA: Se recomienda a la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023, mejorar la calidad del servicio al público mediante una selección más cuidadosa del personal, enfocada en las habilidades necesarias para brindar un servicio excepcional. Esto implica implementar procesos de reclutamiento más detallados, realizar entrevistas exhaustivas y evaluar minuciosamente las habilidades y competencias de los candidatos. Además, se sugiere proporcionar programas de capacitación continua para el personal, con el objetivo de mejorar tanto sus habilidades técnicas como las habilidades relacionadas con el trato



al cliente. Al invertir en la selección y capacitación del personal, la empresa puede garantizar que esté preparada para ofrecer un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes.

TERCERA: Se sugiere a la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román en 2023, enfocarse en el desarrollo de programas de capacitación continuos y adaptados a las necesidades específicas del personal, fomentando una cultura de aprendizaje que valore el crecimiento profesional. Además, se recomienda proporcionar recursos de aprendizaje adecuados y evaluar regularmente el impacto de la capacitación en la calidad del servicio al público. Esto permitirá mejorar la calidad del servicio ofrecido, fortaleciendo así la reputación de la empresa y aumentando la satisfacción de los clientes.

CUARTA: Se sugiere a la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023, la implementación de programas de formación integral que aborden tanto la atención al cliente como la seguridad en el trabajo, promoviendo una cultura organizacional que valore la seguridad laboral y establezca políticas y procedimientos claros al respecto. Además, se aconseja llevar a cabo evaluaciones regulares de riesgos, proporcionar el equipo adecuado y realizar inspecciones periódicas para identificar y mitigar posibles riesgos laborales. Estas medidas contribuirán a mejorar la calidad del servicio al público y a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para el personal, fortaleciendo así la reputación de la empresa y aumentando la satisfacción de los clientes.



REFERENCIAS

- Armijos, F., Bermúdez, A., Mora, N. (2021). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Rev. Universidad y Sociedad*, 11(4): 163 – 170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es
- Ayay, G. (2019). Relación entre la formación profesional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Carrera M. (2019). Factores relevantes que limitan el desarrollo de los servicios de la auditoría externa en Cajamarca 2016 – 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2019). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc Trab.*, http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lng=es
- Choquehuana, J, Picon, N. (2019). Administración de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. [Tesis de pregrado] Universidad Nacional Micaela Bastidas. Perú.
- Colonio, J. (2017). Las recompensas y su relación con la motivación laboral en la Empresa Ancro SRL-Sede Santa Anita. [Tesis de pregrado] Universidad César Vallejo. Lima.
- Cutipa, A. (2019). La auditoría del capital humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Per Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente. [Tesis de maestría] Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca – Perú.



- Escobar, C., Pérez, A., Ruiz, M., Benites, L. & Coral, E. (2019). Fundamentos de la gestión del Capital Humano en entidades hospitalarias. *Rev. Cubana Invest Bioméd*, 37(2): 39 – 45.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002018000200005&lng=es
- García, A. (2021). Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. [Tesis de pregrado] Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Medina, S. (2019). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Perú.
- Mas F. (2019). Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima Perú, periodo abril 2016-2017. [Tesis de Maestría]. Universidad San Martín de Porras. Lima.
- Miranda, E. Torres, A. Rotondo, E. & Mostajo, P. (2017). Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo. Un aporte para las decisiones basadas en evidencias. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(spe), 67-76.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555022015000100009
- Moza, D., Rojas, R. (2019). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos la Oficina de



Seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima. [Tesis de pregrado] Universidad Peruana Las América, Lima.

Nolberto, M. (2019) Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui [Tesis de pregrado] Universidad de Huánuco, Perú.

Oliva, M., & Molina, S. (2016). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán. Revista Academia & Negocios, 2(1): 41 – 56.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560863109005/560863109005.pdf>

Palomino, D. (2021). Auditoria de gestión y su efecto en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco – Junín, [Tesis de pregrado] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco.

Panta, L. (2019). Auditoria administrativa y gestión de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho [Tesis de pregrado] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Peru.

Porteros, S., Condezo, M. (2021). Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño organizacional de la empresa Austral Group. Chancay. [Tesis de pregrado] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Peru

Quijano, D., Navarro, J., Yepes M, Berger, R., & Romeo M. (2008). La auditoría del sistema humano (ASH) para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. Papeles del Psicólogo, 29(1): 92 – 100
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829111.pdf>

Pesantez, R. (2021). El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador. [Tesis de doctorado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.



- Rodríguez, A. & García, G. (2021). Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. *Ciencias Holguín*, 18(3), 1 – 14. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524338001.pdf>
- Rodríguez, K. Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87). 79 – 101. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0156-81602019000200079&lng=en&nrm=iso
- Rosales, D. (2019). Epistemología de la contabilidad y la formación académica de los estudiantes de noveno semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. [Tesis de pregrado] Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Saavedra, M. (2014). Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital Norte Chico del Dpto. Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión. [Tesis de pregrado] Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Salsavilca, M. (2017). Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los Institutos Superiores Tecnológicos de Lima Metropolitana. [Tesis de Doctorado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.
- Santos, J. (2017). Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en al Cantón Barahoyo. [Tesis de pregrado] Universidad Técnica de Barahoyo Ecuador.
- Serpa, A. (2019). Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Peru.



- Solano, M. (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Huánuco, sede central, periodo 2017 [Tesis de pregrado] Universidad de Huánuco, Perú.
- Torres, C. (2019). Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Urología del Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Saenz. [Tesis de maestría] Universidad San Martín de Porras. Lima
- Chiavenato (2011) administración de Recursos Humanos. Available at: https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf (Accessed: 14 September 2018).
- Devoto (2011) La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público. Available at: <http://studylib.es/doc/5690283/la-calidad-de-servicio-percibida-en-el-sector-publico> (Accessed: 14 September 2018).
- Koontz, H., Wehrich, H. and Cannice, M. (2012) Administración. Una perspectiva global y empresarial. Available at: <http://www.mhhe.com/uni/koontzapge14e> (Accessed: 14 September 2018).
- Quispe, D. (2014) Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán., Lexus. Universidad Nacional De Trujillo. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Santiago, G. (2016) Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.



ANEXOS



PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			
¿Cuál es la relación que existe entre los recursos humanos con la calidad de servicio al público de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023?	Determinar la relación que existe entre los recursos humanos con la calidad de servicio al público de la empresa constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023	Existe relación entre los recursos humanos con la calidad de servicio al público de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023	VARIABLE 1: RECURSOS HUMANOS		
			Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices
			Selección del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos • Mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos 	a) Si b) No c) A Veces d) Casi siempre
		Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores • Organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores 		
		Seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores • Organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores 		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO		
a) ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio al público con la selección del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023?	a) Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio al público con la selección del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023	a) La calidad de servicio al público se relaciona directamente con la selección del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices
b) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de servicio al público con la capacitación del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023?	b) Describir el grado de relación que existe entre la calidad de servicio al público con la capacitación del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023	b) La calidad de servicio al público se relaciona directamente con la capacitación del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria en la provincia de San Román, 2023	Cumplimiento de normativas	Ofrece a sus empleados como seguro de salud Tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios	a) Si b) No c) A Veces d) Casi siempre
c) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de servicio al público con la seguridad laboral del personal de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023?	c) Conocer el grado de relación que existe entre la calidad de servicio al público con la seguridad laboral del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023	c) La calidad de servicio al público se relaciona directamente con la seguridad laboral del personal de la empresa Constructora Prohabit e Inmobiliaria S.A.C. en la provincia de San Román, 2023	Seguridad a los clientes	Existen elementos operativos y estratégicos en la planificación Cumple con asignar tareas según la especialidad en el trabajo	
			Calidad de materiales y acabados	Evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos Mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos	



MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Corresponde al diseño: descriptivo correlacional simple, no experimental</p> <p>NOTACIÓN FUNCIONAL:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde: M: Muestra Ov₁ = (X) Observación de la variable 1: Recursos humanos Observación de la variable 2: Calidad de servicio al público r = Correlación entre dichas variables</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Pertenece al nivel No Experimental</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Investigación Correlacional - No experimental</p>	<p>POBLACIÓN La población de estudio estará constituida por 262 trabajadores de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C. que opera en la provincia de San Román, 2023</p> <p>5.6.2. MUESTRA La muestra de estudio está constituida por un número determinado de los trabajadores de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C. que opera en la provincia de San Román, 2023</p> $n = \frac{NZ^2}{4N\varepsilon^2 + Z^2}$ <p>Donde: n = tamaño de la muestra N = 262 Z = 1,96 (nivel de confianza) ε = 0,05 (error permisible)</p> $n = \frac{(262)(1,96)^2}{4(262)(0,05)^2 + (1,96)^2}$ <p>n = 156 trabajadores</p> <p>Tabla 2</p>	<p>TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ENTREVISTA Otro de los mecanismos para recolectar los datos necesarios, el cual permitirá obtener información. ENCUESTA Una forma sencilla de investigar la relación entre variables es mediante encuestas y cuestionarios. <p>INSTRUMENTOS Los instrumentos están diseñados en relación a la operación de variables reflejado en los siguientes cuadros:</p>	<p>DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS DISEÑO ESTADÍSTICO Para comprobar la veracidad de la hipótesis que se plantea en el presente trabajo de investigación de tipo correlacional se utilizará la explicación de Karl Pearson.</p> <p>La fórmula de Pearson es el siguiente:</p> $r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{[\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}][\sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}]}$ <p>DETERMINACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS. H1: Rxy≠0 (significa que existe relación directa entre las dos variables) Ho: Rxy=0 (significa que no existe relación directa entre las dos variables)</p> <p>NIVEL DE SIGNIFICANCIA. Se usará un nivel de significancia entre el 1% y el 10% cuando no se precisa este nivel, se asume un nivel de significancia del 5% es decir, α=0.05</p> <p>ESTADISTICA DE PRUEBA</p>



Población y muestra de trabajadores de la empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C. que opera en la provincia de San Román, 2023

N	EMPRESA CONSTRUCTORA	Población total	Tamaño de muestra
1	Empresa Constructora Prohabit E Inmobiliaria S.A.C.	262	156
Total de población de la constructora		262	156

Fuente: Realizado por el investigador

Se usará la distribución T con n-2 grados de libertad.

Dónde:

t_c ; T calculada

n : tamaño de muestra

r : coeficiente de efecto.

REGLA DE DECISIÓN.

Si $t_c > t_t$, entonces se rechaza H_0



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ANEXO 2

INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE RECURSOS HUMANOS

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES

Instrucciones

A continuación le planteamos un conjunto de preguntas las cuales debe responder con sinceridad. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Ponga una cruz dentro del cuadro que elija considerando que: Si= S, No= N, A veces= AV, Casi siempre= CS. Agradecemos su colaboración y participación:

ESCALA DE VALORACIÓN

S: Si	N: No	AV: A veces	CS: Casi Siempre
1	2	3	4

Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
SELECCIÓN DEL PERSONAL	¿Aprecia Ud. si la empresa evalúa el cumplimiento de desempeño de los recursos humanos?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si la empresa mejora el desempeño mediante la evaluación a los recursos humanos?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	¿Aprecia Ud. si existen programas para mejorar las habilidades de los trabajadores?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si organizan eventos para mejorar los conocimientos de los trabajadores?	1	2	3	4
Sub Total					



Componente	Indicadores	S	N	AV	CS
SEGURIDAD LABORAL	¿Aprecia Ud. si la empresa ofrece a sus empleados como seguro de salud?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si tienen los empleados planes de jubilación y otros beneficios?	1	2	3	4
Sub Total					
PUNTAJE TOTAL					

Observaciones Personales:

Este espacio está dirigido a sus opiniones, dudas, sugerencias, etc. con relación al instrumento que acaba de contestar. En el espacio siguiente exponga su opinión. **Muchas gracias por su colaboración.**

GRACIAS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ANEXO 3

INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES

Instrucciones

A continuación le planteamos un conjunto de preguntas las cuales debe responder con sinceridad. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Ponga una cruz dentro del cuadro que elija considerando que: Si= S, No= N, A veces= AV, Casi siempre= CS. Agradecemos su colaboración y participación:

ESCALA DE VALORACIÓN

S: Si	N: No	AV: A veces	CS: Casi Siempre
1	2	3	4

Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS	¿Aprecia Ud. si la empresa cumple la empresa con las regulaciones y normativas locales?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si la empresa cumple con las acciones y procesos según como emana la ley?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
SEGURIDAD A LOS CLIENTES	¿Aprecia Ud. si la empresa garantiza la empresa la seguridad a los clientes y empleados?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si la empresa garantiza la empresa el proceso de construcción?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	Indicadores	S	N	AV	CS



CALIDAD DE MATERIALES Y ACABADOS	¿ Aprecia Ud. si la empresa muestra calidad en los acabados de construcción	1	2	3	4
	¿ Aprecia Ud. si la empresa utiliza materiales de calidad para los acabados	1	2	3	4
Sub Total					
PUNTAJE TOTAL					

Observaciones Personales:

Este espacio está dirigido a sus opiniones, dudas, sugerencias, etc. con relación al instrumento que acaba de contestar. En el espacio siguiente exponga su opinión. **Muchas gracias por su colaboración.**

GRACIAS



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 28-06-2024

Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DIANA CORINA CHALCO CALIZAYA

Dirección: JR. SAN MARTIN N° 836 - JULIACA

NI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72113847

Teléfono: 995586761 email: dianachalco1234@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

NI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PROHABIT E INMOBILIARIA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Recursos humanos, calidad de servicio, seguridad laboral.

Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

1

Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15

Firma de Autor



huella digital

28 - Junio - 2024

Fecha

