



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCION DE
EMPRESAS**

“Evaluación de la gestión del talento humano y su relación con la calidad
del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y
Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 – Tarapoto”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCION DE EMPRESAS**

AUTOR

Enrique Escudero Fasanando

ASESORA

MBA. Lizeth Mescua Ampuero

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TARAPOTO – PERÚ

2017

Página de jurado



.....
Lic. Amado Arce Cobeñas
Presidente



.....
Lic. José Joel Cruz Tarrillo
Secretario



.....
MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero
LIC. EN ADMINISTRACION
MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero
Vocal

Dedicatoria

A mis hijas, pilar fundamental en mi vida, sin ellas, jamás hubiese podido conseguir nada. Su amor incondicional ha hecho de mí un hombre de bien.

A mis padres, por su apoyo incondicional, su amor, su fuerza, y su valentía de poder haberme sacado adelante sola.

Agradecimiento

Mi agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo – Tarapoto, por haber hecho de mí una persona profesional.

A mis catedráticos por haberme transmitido sus conocimientos y que gracias a sus enseñanzas y su acompañamiento permitieron que logre mi más preciado sueño de ser profesional.

A mis asesores de tesis por su paciencia y sus consejos para poder culminar con excelencia la elaboración de este trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Enrique Escudero Fasanando, identificado con DNI N° 42614675, autor de mi investigación titulada: “Evaluación de la gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 – Tarapoto”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre de 2017



Enrique Escudero Fasanando

DNI 42614675

Presentación

Señores Miembros del jurado Calificador, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Evaluación de la gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 – Tarapoto”, con la finalidad de optar el título de Ingeniero de Sistemas.

La investigación está dividida en siete capítulos:

Capítulo I. Introducción. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

Capítulo II. Método. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

Capítulo III. Resultados. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

Capítulo IV. Discusión. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

Capítulo V. Conclusiones. Se considera en enunciados cortos a lo que se ha llegado en esta investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

Capítulo VI. Recomendaciones. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

Capítulo VIII. Referencias. Se consigna todos los autores citados en la investigación.

Tarapoto, diciembre de 2017

Índice

Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al Tema.....	20
1.4. Formulación del Problema.....	33
1.5. Justificación del Estudio.....	33
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos.....	34
II. MÉTODO.....	36
2.1. Diseño de la Investigación.....	36
2.2. Variables y Operacionalización.....	36
2.3. Población y Muestra.....	38
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	41
2.6. Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	55
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.....	56
Anexo N° 02. Cuestionarios.....	57

Anexo N° 03. Cuestionario.....	59
Anexo N° 04. Validacion de cuestionario	61

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión del talento humano.....	43
Tabla 2. Dotación de personal.....	44
Tabla 3. Desarrollo del personal.....	45
Tabla 4. Mantenimiento del personal	46
Tabla 5. Calidad de servicio.....	47
Tabla 6. Correlaciones	48

Índice de figuras

Figura 1. Gestión del talento humano	43
Figura 2. Dotación de personal	44
Figura 3. Desarrollo del personal	45
Figura 4. Mantenimiento del personal	46
Figura 5. Calidad de servicio	47

RESUMEN

La investigación que lleva por título “Evaluación de la gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 – Tarapoto”, donde se planteó como principal objetivo evaluar la gestión del talento humano y determinar su relación con la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto, así mismo se planteó como hipótesis H_i = La gestión del talento humano y la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto se relacionan de manera directa y significativa, la metodología de la investigación fue descriptivo correlacionar, se utilizó la técnica de encuestas mediante el instrumento de cuestionario para la primera y segunda variable objeto de estudio, donde la principal conclusión fue evidenciar la existencia de una relación entre las variables de estudio, el cual se obtuvo por medio de la prueba Rho de Spearman, donde el Sig. (Bilateral) obtenida fue de 0.00, siendo menor a 0.05, indicado la existencia de una correlación entre las variables, ($r=0.719$) indica una correlación positiva considerable, el cual indica que la gestión del talento humano influye positivamente en la calidad de servicio en la empresa

Palabras clave: Talento humano, calidad de servicio, colaboradores y clientes.

ABSTRACT

The research entitled "Evaluation of the management of human talent and its relationship with the quality of service in the administrative staff of the company Vidriería y Aluminios Kike SAC., In the period 2016 - Tarapoto", where it was raised as the main objective evaluate the management of human talent and determine its relationship with the quality of service in the administrative staff of the company Vidriería y Aluminios Kike SAC., in the period 2016 - Tarapoto, likewise it was hypothesized H_1 = The management of human talent and the quality of the service in the administrative personnel of the company Vidriería y Aluminios Kike SAC., in the period 2016 - Tarapoto are related in a direct and significant way, the methodology of the investigation was descriptive to correlate, the technique of surveys using the instrument was used of the questionnaire for the first and second variable object of study, where the main conclusion was to demonstrate the existence of a relationship between the study variables, which was obtained by Spearman's Rho test, where the Sig. (Bilateral) obtained was 0.00, being less than 0.05, indicating the existence of a correlation between the variables, ($r = 0.719$) indicates a considerable positive correlation, which indicates that the management of human talent positively influences the quality of service in the company.

Keywords: Human talent, quality of service, collaborators and customers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional las empresas se preocupan por mantener a sus empleados motivados, comprometidos y sobretodo satisfechos dentro de su ambiente laboral, por ello la gestión del talento humano se convierte en el factor más importante dentro de una organización. .Para Chiavenato (2011) la gestión del recursos humanos o talento humano depende en gran manera de diversos elementos, entre los más resaltantes esta la estructura de la organización, las funciones, características del contexto ambiental, tecnologías utilizadas en la mejora de los procesos ; asimismo la gestión del talento humano está representada por las organizaciones y las personas, por ello es importante brindar un trato a la personas como socios de la organización y con ello poder mejorar la calidad de servicio, para este último el Equipo Vértice (2010), indica que la calidad de servicio engloba las características, elementos y aspectos de un determinado producto o servicio, las mismas que guardan relación directa con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

En el Perú las empresas e instituciones se preocupan por brindar a sus clientes un servicio de calidad, ya que con ello lograrán que estos se sientan satisfechos y fidelizados , según un informe realizado por el Diario Perú 21 en el año 2015, menciona que el 64% de gerentes perciben que el consumidor peruano prefiere calidad y seguridad en productos y servicios, también mencionaron que el cliente es más exigente que años anteriores, por otro lado un 60% de gerentes ha observado que los clientes son más abiertos a cambiar de marcas, siendo en este punto donde nace la necesidad de mejorar la calidad de servicio a base de una adecuada gestión de recursos humanos, ya que son los trabajadores quienes se relacionan más con los clientes y estos generan en él la seguridad de estar recibiendo un servicio o producto de calidad lo que se verá reflejado también en la atención y trato que estos reciban; por su parte el Diario Gestión (2016) menciona que “la transformación del talento es cada vez más exigente en una organización, y los altos

ejecutivos no son la excepción, pues el talento va de la mano con la parte humana de todo profesional”, en este sentido se puede decir que la mayoría de gerentes fracasan administrando su personal, ya que no encuentran el desarrollo óptimo de los empleados esto se debe muchas veces a falta de formación profesional de personas que tienen el trabajo de manejar y dirigir un grupo de empleados; otro informe del Diario El Comercio (2012), mencionó que “el 77% de las empresas peruanas no encuentran personal técnico calificado”, es decir, la capacidad laboral y profesional de los empleados se ve afectada principalmente por la falta de educación técnica en el país.

En el departamento de San Martín, provincia de San Martín, Distrito de Tarapoto, se encuentran una diversidad de empresas dedicadas a diferentes rubros, muchas de ellas aún no han entendido el valor del talento humano para lograr los objetivos organizacionales y que de la interacción que estos tengan con los clientes dependerá su permanencia en el mercado.

La empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC, con RUC 20601605776, inició sus operaciones en el 09 de Diciembre del año 2001, se dedica a la colocación de vidrios y aluminios (desde los más sencillos) en los diferentes tipos de construcciones, actualmente cuenta con 5 tiendas dentro de la región de San Martín y es considerada una de las mejores empresas en este rubro; la empresa cuenta con un área de recursos humanos que tiene la responsabilidad de administrar estos recursos en forma apropiada y de acuerdo a ley, a fin de lograr los objetivos y metas para los cuales fueron contratados, pero esta administración no viene realizándose de forma adecuada, debido a deficiencias en la planificación, programas de capacitación, programas de recompensas y posibilidades de ascensos, ya que se observa que no se desarrolla adecuadamente el proceso de selección de personal tomándose solo por recomendaciones o porque solos llegan a ofrecerse, además existe una escasa capacitación y no hay programa de ascensos porque las jerarquías de la empresa no lo permiten, esto hace que los resultados se reflejen en la calidad del servicio que presta, ya que algunos de los usuarios se sienten inconformes con la atención, analizando y

consultando con algunos de ellos se encontró que algunos de los administrativos se presentan al trabajo de mal humor, transmitiendo a los clientes energías negativas, y no respondiendo acorde a sus expectativas, por lo que muchos clientes se retiran sin llegar a realizar ningún trato con la empresa.

Por lo expuesto, el propósito de esta investigación es identificar las debilidades en la gestión del personal y determinar las causas por las cuales se presenta un servicio deficiente, a su vez proponer recomendaciones con el objetivo de incrementar la productividad en la organización.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

- Benítez (2014), en su investigación: *La calidad del servicio en la industria hotelera* (Tesis de pregrado). Universidad de las Palmas de Gran Canaria. España. Tuvo como objetivo primordial estudiar la calidad del servicio en la industria hotelera. Se realizaron alrededor de 200 entrevistas en cada uno de los cuatro hoteles que se incluyeron en el estudio. El tipo de investigación fue el descriptivo explicativo. El autor llegó a la siguiente conclusión, que la calidad de servicio es un aspecto clave para lograr el éxito empresarial en un sector tan competitivo como el de la industria hotelera. Esta tesis doctoral pretende ofrecer una visión que sitúe la calidad de servicio como eje central del análisis de evaluación de los resultados que se obtienen en un hotel, rompiendo el análisis simplista, aunque importante, de los ratios financieros o la evaluación semántica de las diferentes dimensiones departamentales. De esta forma, se amplía el horizonte de los gestores enriqueciendo el diagnóstico y la posible toma de decisiones para mejorar los procesos que ayuden a obtener una mejor valoración de los servicios que se prestan en el hotel.

- Gonzales (2014), en su investigación: *La calidad y la satisfacción del cliente en la hotelería Low Cost (Tesis de pregrado)*. Universidad de Valladolid. España. Tuvo como objetivo fundamental determinar la relación entre la calidad y la satisfacción de cliente en la hotelería Low Cost. La población estuvo conformada por la totalidad de clientes frecuentes que visitan esta hotelería en estudio. El tipo de investigación fue de descriptiva correlacional. El autor llegó a la conclusión de que un consumidor satisfecho repite de establecimiento ya sea el mismo hotel u otro de la misma cadena o grupo, entonces se generan clientes para otros hoteles del grupo. Asimismo se aprecia la importancia de que el cliente se vaya satisfecho de un hotel porque a la hora de expresar sus experiencias en las web como Facebook, pueden condicionar a otros clientes con los comentarios que se escriben a la hora de elegir un hotel u otro en base a puntuaciones o comentarios, es en este punto donde se resalta la importancia de la calidad en el servicio por parte de los diferentes trabajadores de la empresa ya que así lograrán la satisfacción de los clientes.
- Cevallos (2013), en su investigación: *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013* desarrollada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Libertad, Ecuador. Se tuvo por objetivo el determinar la incidencia existente entre la forma en la que se gestionó el talento humano y el desempeño obtenido por parte de esta. La población estuvo conformada por 58 personas, entre los directivos de la institución y el personal tanto administrativo como operativo. El tipo de investigación fue documental bibliográfica, de tipo descriptivo y de campo. El autor llegó a la conclusión de que el 60,34% del total de que participaron en las encuestas pertenece a la suscripción de contrato por nombramiento es decir personal estable, cuya opinión es relevante para el objeto de estudio. También se puede decir que es indispensable que el ingreso de un nuevo servidor público para ocupar un vacante en la institución se dé mediante la aplicación del proceso de reclutamiento y selección,

asimismo el personal que se desempeña en los diferentes cargos debe cumplir con los conocimientos adecuados y el perfil para el mismo, es por ello que un porcentaje muy significativo considera que la capacitación al personal permite desempeñar mejor las funciones y responsabilidades que tienen a su cargo.

- Martin (2012), en su investigación: *Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas*. (Tesis de Posgrado). Universidad de Valladolid. España. Se planteó como objetivo principal examinar la contribución de la gestión de recursos humanos a los resultados organizacionales, tomando en cuenta el papel que puede jugar la retención del capital humano. La muestra está constituida por la totalidad de trabajadores de las empresas innovadoras españolas. El tipo de investigación fue descriptiva explicativa. El autor llegó a concluir la existencia de una influencia que las prácticas de recursos humanos pueden ejercer sobre los resultados organizativos a través de la retención del capital humano vinculado a los empleados estratégicos de la organización. Las prácticas de recursos humanos propuestas – transaccionales y relacionales- no muestran una misma eficacia, siendo superior el impacto que ejercen las prácticas de naturaleza relacional sobre el capital humano –en sus tres dimensiones de capital intelectual, capital social y capital afectivo-. Por otra parte, el capital humano vinculado a los empleados estratégicos se valida como influencia positiva en la capacidad de innovación de la organización y en los resultados de las personas, todo lo cual conduce a un impacto final positivo en el resultado empresarial, de naturaleza económica-financiera. Por tanto, podemos dar por validada la tesis propuesta en este trabajo.

A nivel nacional

- Inca (2015), en su investigación: *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú. Se formuló como objetivo principal determinar la relación entre las variables en estudio. La muestra estuvo conformada por 104 trabajadores. La investigación es de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional - transversal. El autor concluye que: existe una correlación positiva alta entre la Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Institución, (según el coeficiente de spearman de 0.819), demostrando así que, de desarrollarse una buena gestión de talento humano, se apreciará un cambio positivo en el desempeño laboral del trabajador. Existe una correlación positiva alta entre la capacitación de personal y calidad del trabajo en la Institución a nivel de un coeficiente de spearman de 0.756.
- Sifuentes (2014), en su investigación: *Influencia de la gestión del talento humano en la mejora del clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. Se formuló como objetivo principal el de determinar la influencia entre las variables en estudio (gestión del talento humano) (clima laboral). Para lo cual se tomó como población 81 personas de las cuales se recopiló información por medio de unos cuestionarios. La investigación es de tipo descriptiva y de campo. El autor llegó a la conclusión de que las principales conclusiones se encuentran: todos los colaboradores tienen disposición a desempeñar sus funciones, se evidencia además un adecuado compromiso para el logro de objetivos, conllevando a un buen clima laboral por medio de una buena comunicación. La capacitación realizada por la dirección de la Municipalidad es buena ya que ha logrado mejorar o explotar el talento de cada colaborador.

- Reyes (2014), en su investigación: *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. El objetivo fundamental de la investigación fue establecer si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE sede Huehuetenango. La muestra está constituida por 100 clientes de esta asociación. La investigación corresponde a un tipo experimental de modelo clásico. El autor llegó a la conclusión de que existe una adecuada calidad del servicio lo que indudablemente guarda relación con la satisfacción de los usuarios de la asociación Share, esto se ve reflejado en los resultados que se obtuvieron en donde se puede observar que las instalaciones son adecuadas en un 75%, capacitación al personal en un 68% e información adecuada en un 60%, asimismo existe insatisfacción en cuanto al parqueo en un 77%, pero la asociación está trabajando en cada uno de los puntos con la finalidad de mantener satisfechos a sus clientes, para lo cual se está contratando personas que brinden asesoría exclusivamente a los clientes.
- Droguett (2012), en su investigación: *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Universidad de Chile. Santiago. Chile. Se planteó como objetivo primordial el determinar las principales causas que generan la insatisfacción en el servicio de la industria automotriz. La población estuvo constituida por 1460 clientes en un periodo de 6 meses. La investigación corresponde a una regresión lineal. El autor llegó a la conclusión de que los índices de satisfacción de los clientes tienden a ser menores que los obtenidos en ventas, asimismo la industria automotriz representa un 68.2% de clientes que se manifiestan satisfechos los cuales prefieren las marcas Nissan, Hyundai y Toyota. Asimismo, en cuanto al nivel de ventas es la empresa Chevrolet quien mantiene a sus clientes en un 8 su nivel de satisfacción. Por último, en cuanto a la atención que estas empresas ofrecen es la adecuada; por ello, es notorio observar a relación entre la satisfacción

obtenida y la intención de regresar lo que se refleja en índice de ventas obtenidas en un cierto periodo.

A nivel local

- Flores (2012), con su investigación titulada: *Calidad del servicio de guiado en el área de conservación Cordillera Escalera, en 2 sitios turísticos (Catarata del Ahuashiyacu y Ruta Turística Alto Shilcayo)* provincia y departamento de San Martín 2012. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú. Tuvo como objetivo principal describir la calidad del servicio de guiado en el área de conservación de la Cordillera Escalera en sus 2 sitios turísticos (Catarata Del Ahuashiyacu y Ruta Turística Alto Shilcayo). Se tomó como muestra a la totalidad de turistas que visitan este lugar turístico. El tipo de investigación es descriptivo explicativo. El autor llegó a la conclusión de que el grado de capacitación determina una de las causas principales para la calidad de los servicios de guiado contribuyendo esto a que se realice de manera interesante y amena, que las habilidades comunicativas ayudan a que la transmisión de los mensajes durante el proceso del servicio del guiado sea satisfactorio, entendibles y claros, que los visitantes perciben el servicio como deficientes en ambos sitios durante su desarrollo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano hoy en día es de suma importancia dentro de las diferentes empresas, ya que esto permitirá tener trabajadores más motivados y comprometidos con la empresa, mejorando así la calidad de servicio que brindar, ya sea en la atención como en el servicio o producto. Para empezar con este tema muy importante se tomarán como referencias las teorías de diversos autores, los cuales serán expuestos a continuación:

1.3.2. Gestión

Guerrero (2013), menciona que la gestión es una actividad que es desarrollada por una empresa que se encuentra liderando una empresa pública o privada, en este sentido se dice que la gestión es la acción o actividad que desarrollan los jefes y directivos en la organización, con el objetivo de incrementar la eficiencia y la productividad, mediante el cumplimiento de metas y objetivos.

Para Martínez (2013), la gestión de recursos humanos engloba toda actividad a realizar buscando el bienestar de las personas pertenecientes a una organización, al igual que el desarrollo económico y social de la misma. Además de ello se recalca que la gestión se aplica en diversos ámbitos administrativos, ya que la gestión es una actividad de carácter profesional que se caracteriza por el cumplimiento de los objetivos planteados que conllevan a la realización de la organización.

Según Cotacallapa (2011), la gestión está compuesta por diversos elementos entre los más resaltantes tenemos la planificación, que se define como la acción donde se plantean políticas, objetivos que se desean alcanzar e ideas mediante las cuales se lograrán, la organización es la relación de todas las actividades que se realizarán para alcanzar los objetivos trazados; por consiguiente la dirección es el elemento encargado de delegar autoridad, tareas y dividir actividades para lograr el trabajo en equipo y, por último el control es el elemento encargado de evaluar los resultados obtenidos al final de todo el proceso para finalmente determinar si se logró cumplir con los objetivos establecidos.

1.3.3. Gestión de Recursos Humanos

Chiavenato (2011), menciona que la gestión de recursos humanos es la parte esencial para el desarrollo de los trabajadores, ya que

depende de las diversas operaciones que se desarrollan dentro de esta, para incrementar las capacidades intelectuales del personal y sacar provecho a sus habilidades y destrezas. Asimismo es considerada como la administración del talento humano dedicada principalmente a la integración, formación, evaluación y por último la remuneración que perciben los colaboradores, es así que el administrador, realiza de una u otra forma, el papel de gerente del capital humano, pues desarrolla actividades tales como el reclutamiento, y el proceso de selección y formación.

1.3.4. Objetivos de la Gestión del talento humano

Según Chiavenato (2011), la gestión de recursos humanos cuenta con distintas funciones esenciales y muy importantes dentro de la organización, es por ello que una de las principales responsabilidades que tiene esta gestión es velar por la integridad de todo el personal que la conforma, esto se debe a que las distintas instituciones u organizaciones tienen claro la importancia del personal, como parte del activo principal de la organización, a base de ello nace la importancia de prestarles la atención necesaria. Teniendo como objetivos los siguientes:

- Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.
- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.
- Aumentar la auto actualización y la satisfacción de los colaboradores.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar e impulsar el cambio.
- Construir la mejor empresa y el mejor equipo

Robbins y Coulter (2010), conceptualiza que la gestión de recursos humanos es esencial dentro de las organizaciones, ya que es un componente que alude su importancia por 3 razones, la primera de ellas es que a base de una adecuada gestión del talento humano se obtienen fuentes de ventajas competitivas importantes, como segunda es que fortalece las estrategias de la organización y como tercera y última razón es que según el trato que reciba el trabajador se medirá su desempeño laboral dentro de la organización, en tal sentido se dice que la gestión de recursos humanos toma en consideración el desarrollo de la organización así como de las personas que la conforman, es por ello que se debe identificar las necesidades que poseen estas, y de acuerdo a ella establecer estrategias pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Junquera y Fernández (2013), define a la gestión de recursos humanos como la gestión del talento humano, en donde se debe crear estrategias que cumplan con los objetivos del mismo. Las mismas que se dividen en tres categorías: económicamente y funcionalmente (explícitos e implícitos), competitivamente y las categorías complementarias, las cuales no pueden ser excluyentes entre sí. En este sentido, se dice que los objetivos organizacionales parte una de la otra, es por ello que debe haber coherencia entre ello, llegando a desarrollar un objetivo general.

1.3.5. Evaluación de la gestión del Talento Humano

Mondy (2010), menciona que la gestión de recursos humanos engloba la coordinación de la participación de los individuos para la consecución de los objetivos y las metas organizacionales. Es por ello que, es deber de los administradores de cada uno de los diferentes niveles interesarse por la administración y gestión de los recursos humanos, ya que esta es importante porque implica tener en cuenta todo aspecto de la persona, de esta manera el empleado debe de

sentirse satisfecho con los beneficios que le ofrece la organización en donde se desarrolla. Por último, cabe mencionar que gestión del capital humano se enfoca netamente en el desarrollo de los trabajadores. Es así que se encuentran las siguientes dimensiones e indicadores:

1.3.6. Dotación de personal

Dentro de esta dimensión según Mondy (2010), se hace referencia al proceso mediante el cual la organización realiza su selección de personal, tomando en cuenta ciertas habilidades propias a las funciones que realiza, así como el número adecuado del empleados y escogidos en un momento determinado para el puesto de trabajo oportuno, con la finalidad de lograr los objetivos trazados por la organización. Dentro de esta dimensión se tiene como indicadores los siguientes:

- **Reclutamiento;** el cual está enfocada en la atracción de las personas en el tiempo establecido por la organización, asimismo se tienen en cuenta la cantidad correspondiente y las habilidades para cada puesto de trabajo, es por ello que dentro de esta dimensión se tiene las siguientes características la información oportuna y la información clara.
- **Selección;** dentro de este proceso comprende la actividad de seleccionar de manera adecuada entre la cantidad de individuos reclutados, al que mejor se ajuste a las necesidades de la organización y cumpla con las habilidades correspondientes para el puesto de trabajo, para lo cual se tiene en cuenta pruebas de conocimiento, pruebas psicológicas e informe oportuno de selección.

1.3.7. Desarrollo del personal

Para Mondy (2010), esta dimensión se refiere al desarrollo del personal, la misma que inicia de una necesidad que ha sido

identificada en el individuo por ende comprende una de las funciones más importantes del Área de Recursos Humanos, la cual comprende de las medidas necesarias para que el individuo se sienta satisfecho y desarrollado, es por ello que estas medidas deben ir desde la planeación de la carrera profesional, las actividades de formación en el desarrollo de la organización, las capacitaciones constantes y el desarrollo profesional. Dentro de esta dimensión se consideran los siguientes indicadores:

- **Capacitación;** este indicador se refiere a las capacitaciones, estas se desarrollan con el propósito de ofrecer conocimientos o de fortalecer dichos conocimientos en cuanto a temas referidos dentro de la organización y con ello mejorará las habilidades para sus puestos de trabajo de cada colaborador, por lo que se debe tener en cuenta la coherencia con el puesto de trabajo y la periodicidad de la capacitación.
- **Desarrollo de la carrera profesional;** este indicador hace referencia al proceso realizado por la organización a largo plazo, por ende se desarrolla con la finalidad de ofrecer a los colaboradores el desarrollo eficiente de habilidades que ayuden al crecimiento futuro tanto personal como a nivel de organización, para lo cual se debe tener en consideración la concordancia con la necesidad.

1.3.8. Mantenimiento del personal

Mondy (2010), menciona que esta dimensión consiste en la retención del talento humano, la cual exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales sobresalen los planes de remuneración económica, de prestaciones sociales, las cuales deben tener como criterio el desarrollo de las funciones y la productividad del personal. De donde se puede obtener un solo indicador, el cual es:

- **Remuneración;** este indicador entiende el pago justo de las horas de trabajo de un empleado, es decir el pago que se administra a un trabajador a cambio de sus servicios ofrecidos, en este sentido se dice que todo gerente del talento humano debe considerar los siguientes componentes para que la remuneración sea satisfactoria para los empleados.

Por su parte Chiavenato (2011) manifiesta que la administración de recursos humanos es el uso de empleados como medios, para alcanzar las metas de la empresa y a la vez presenta las siguientes dimensiones:

- **Planificar:** define que es la coordinación de los esfuerzos y los recursos dentro de las empresas. Identificando que es el medio principal que nos permite alcanzar las metas organizativas. Chiavenato (2011)

Principios de la planificación

La planificación se divide en:

- **Racionalidad:** se necesita del establecimiento de metas entendibles y adecuadas al entorno real .Es el uso de medio para lograr no solo la efectividad, sino una máxima eficiencia.
- **Prevención:** en el plan se debe reflejar los momentos donde se realizarán las tareas. De la misma forma se debe prevenir y ordenar los medios para desarrollarlo.
- **Utilidad:** el plan debe estar conformada por la unión orgánica, armónica y coherente, descartando el sobre esfuerzo y el mal uso de los recursos.
- **Flexibilidad:** aquí se debe realizar de modo que nos facilite la adaptación de diferentes cambios que se presenten en el proceso de desarrollo y con mayor importancia si se basara

en planes vinculados a la educación, el cual resalta por su constante dinamismo.

- **Continuidad:** los objetivos no deben ser dejados de lado, al contrario se deben realizar uno tras otro, sino estaríamos contradiciéndonos con los principios de racionalidad, eficiencia y planificación misma.
- **Inherencia:** la planificación se adhiere a la educación. Ya que es indispensable para llegar a las metas educativas. Una buena planificación nos facilita el aumento de la calidad y el desempeño de la educación desorientándola del empirismo y de la improvisación.

Factores que afectan a la planificación de recursos humanos

- Coordinar los esfuerzos.
- Facilitar el logro de los objetivos.
- **Organizar:** las organizaciones no son iguales, pues sus características son variadas. La cual da paso a diversas formas de organización que los gestores y emprendedores deben adoptar al momento de estructurar una empresa. Chiavenato (2011)

Organizar es juntar las tareas requeridas para llegar a los propósitos, encargar un gestor con la habilidad de mostrar autoridad en un grupo de colaboradores, así tener bajo control la estructura vertical u horizontal de la organización, es así que la Organización es la construcción técnica de las interacciones que se debe presentar entre las áreas de una empresa, con el propósito de alcanzar la eficiencia dentro de los planes y metas planteadas.

Principios de la organización

- **División del trabajo:** Es el encargo de actividades de una misma tareas a cada uno de los integrantes de un mismo equipo.
- **Autoridad y Responsabilidad:** La autoridad es el poder reflejado en un individuo en la cual debe fusionarse con las características necesarias.
- **Unidad de Mando:** Las órdenes son designadas por el superior. Es el principio de la autoridad única.
- **Unidad de Dirección:** Es done una serie de tareas tienen un mismo propósito, cuenta con un jefe y un plan.
- **Centralización:** Es la concentración de autoridad en la cima jerárquica de la organización.
- **Jerarquía o Cadena Escala:** Es la organización por niveles dentro de una empresa. Toda orden pasa por cada uno de los niveles hasta llegar al nivel de donde fueron asignadas: es la cadena escalar o principio escalar.

Factores que afectan la organización de Recursos Humanos

- Agrupar las actividades para alcanzar objetivos.
- Relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades.
- **Controlar:** Es la acción del control; mediante un ciclo formado por 4 fases: Chiavenato (2011)

Factores que afectan al control de Recursos Humanos

- **Establecimiento de estándares o criterios.**
Los estándares reflejan la productividad esperada. Los criterios reflejan las reglas que orientan las decisiones. Brindan los recursos para plantear las actividades que se debe o no realizar y la productividad o respuesta será considerada como deseable.

- **Observación del desempeño**

Para tener el control de la productividad del colaborador mínimo, se debe contar con algún conocimiento sobre él. El desarrollo de control se desenvuelve con el propósito de regular las tareas dentro de los estándares planteados y se desarrolla conforme a los datos que recibe. La observación del desempeño o del resultado se enfoca en contar con información detallada sobre lo que está bajo su control.

- **Comparación del desempeño con el estándar establecido.**

Toda tarea presenta alguna manera de variación, error o desviación. Es necesario limitar en donde esos cambios podrán definirse como normal o deseable. No todo cambio necesita arreglos, sólo aquellas que sobrepasan los límites de lo normal.

- **Acción correctiva.**

El objetivo del control es mantener las actividades dentro de los requerimientos planteados, para llegar a las metas de la mejor forma. En donde la presencia de errores debe ser solucionada para que el desarrollo se regule. El solucionar quiere que las actividades se desarrollen de acuerdo lo establecido. (Chiavenato, 2011).

1.3.9. Calidad de servicio

Kotler et al (2011), menciona que la calidad de servicio como la capacidad que generan las empresas debe superar las expectativas de los clientes, es por ello que las distintas empresas deben prometer el servicio o producto que realmente van a ofrecer, ya que cada servicio o producto va representar la calidad que puede tener como empresa, asimismo cabe recalcar que si el producto o servicio que ofrecen las empresas supera a la expectativa de servicio que

esperaban los clientes o usuarios, estos quedarán satisfechos y estarán dispuestos a repetir dicho producto o servicio. Se tiene claro que la habilidad de las empresas para captar clientes depende del valor añadido que les ofrezcan y como estos son los adecuados para cumplir con las necesidades de los clientes.

Sánchez (2011), define a la calidad de servicio como la atención que brindan los trabajadores dentro de una empresa, la misma que se encuentra afectada por una serie de factores y que percibe el cliente afectando su satisfacción, es por ello que se ha visto que una adecuada comunicación, el ambiente de las oficinas, las promociones ofrecidas, el aspecto del personal, entre otros, se encuentran desempeñando un papel importante dentro de la empresa, en este sentido se dice que estos factores crean expectativas de satisfacción en los clientes, el cual espera se cumpla tal y como él lo tiene pensado. De tal manera que dentro de la empresa se encuentran distintas áreas, entre las más importantes dentro de la calidad de servicio, encontramos al área de servicio al cliente, al área comercial y al área de ventas, estas áreas son las más importantes tanto para la empresa como para el cliente.

Pizzo (2013), conceptualiza a la calidad de servicio como la identificación constante de aquellas deficiencias e inconvenientes presentados en la empresa, los mismos que deben ser correctamente identificados y a tiempo, esto con el fin de desarrollar técnicas y actividades que logren su mejoramiento, ya que con ello el cliente se sentirá satisfecho y se sentirá en plena seguridad para acceder a un determinado servicio o producto. En este sentido se dice que la calidad de servicio es un hábito que se debe llevar a cabo de manera práctica por la empresa, con la finalidad de permitir el desarrollo las necesidades y expectativas de sus clientes, dicha calidad va desde ofrecer un servicio accesible, ágil, flexible, apreciable, útil, adecuado, seguro, oportuno y confiable, aun en situaciones imprevistas o ante

errores generando que el cliente se sienta atendido, contento y servido personalmente, es así que dentro de este punto se toma en consideración la eficacia y dedicación que brinden los colaboradores, lo cual generará mayores ingresos y menores costos para la empresa.

1.3.10. Evaluación de la Calidad de Servicio

Para Equipo Vértice (2010), la calidad de servicio abarca una serie de características, elementos y aspectos de un determinado producto o servicio, las cuales generan la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, es por eso nace la necesidad de las empresas e instituciones de brindar la mejor atención a sus clientes ya que esta es parte de la calidad de servicio. De este modo cabe aludir que a mayor satisfacción o cumplimiento de las necesidades de los clientes mayor será la calidad de servicio para la organización, es por ello que se dice que la calidad es el grado de excelencia que las empresas desarrollan para lograr cumplir con las necesidades de los clientes.

En este sentido Equipo Vértice (2010), nos menciona que la calidad de servicio está enfocada a:

- **Clientela clave o público objetivo;** hace referencia a que la empresa tiene la obligación de prestar mucha atención a sus clientes más importantes, es decir a aquellos clientes a los cuales ha dirigido sus productos o servicios, lo que permitirá que estos clientes tengan una influencia directa para la empresa, en la actualidad las empresas se están dedicando a segmentar sus mercados, ya que esto permite dirigirse solo a un cierto segmento esto debido a que existe una diversa variedad de gustos y preferencias que se encuentran inherentes a los distintos aspectos de los clientes.
- **El nivel de excelencia;** hace referencia a la satisfacción plena de las necesidades de los clientes o la demanda de un segmento

de mercado antes seleccionado, en este punto se resalta el factor tiempo, el cual es primordial para poder determinar la excelencia de una empresa, ya que el producto ofrecido es entregado en el tiempo indicado, el cliente va a tener un concepto de compromiso y responsabilidad hacia él y calificada como excelente a la empresa.

- **La conformidad;** hace referencia a la manera de brindar el producto o servicio, la misma que calificará la calidad en el servicio, dentro de este enfoque se considera la entrega del producto o servicio conforme está determinado, sin alterar el bien o servicio, es decir lo que está especificado debe contener o debe darse de acuerdo a eso. Por otro lado, la conformidad no se va ver por la ubicación de las empresas, ya que una empresa brindará un buen servicio en el lugar y en el momento que se encuentre.

Equipo Vértice (2010), tiene en cuenta la teoría expuesta por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), quienes mencionan que la calidad del servicio es el concepto que el cliente crea ante un bien o servicio que va a recibir y el concepto real de lo que ya ha recibido. Estos autores desarrollan el “Modelo de la Calidad del Servicio” – Servqual, en donde se indica que la calidad del servicio es la diferencia que existe entre el concepto real que tiene el cliente y las expectativas que este cliente ha tenido sobre el bien o servicio. En este modelo los autores señalan cinco indicadores para la calidad de servicios, los cuales son:

- **Elementos tangibles:**
Este indicador hace referencia a los elementos que son visibles y palpables dentro de la empresa, los cuales ayudan a su crecimiento de manera adecuada, generando nuevas técnicas de relación entre trabajadores y clientes, y al mismo tiempo

generan que el cliente se sienta satisfecho al percibir dichos elementos.

- **Fiabilidad:**

Este indicador según Equipo Vértice (2010), se refiere a la manera de cómo se brinda el servicio, la cual debe cumplir con diferentes estándares que garanticen la comodidad de los clientes, de esta manera se genera la garantía del servicio que brinda la empresa, la cual puede verse reflejada en el respeto a los clientes y en la atención brindada.

- **Capacidad de respuesta:**

Equipo vértice (2010), menciona que este indicador es la capacidad que tiene la empresa para resolver dudas o preguntas que realizan los clientes de la mejor manera posible, es decir es el deseo de poder ayudar a satisfacer sus necesidades de los clientes de una forma rápida y precisa, manifestando un lenguaje adecuado y claro hacia los clientes, es decir un lenguaje sencillo y una respuesta adecuado a los que estos desean saber.

- **Seguridad:**

Este indicador hace referencia a la información que tiene la empresa de los servicios o productos que brinda, así como del conocimiento y la amabilidad que maneja el personal para ofrecer estos servicios. Asimismo se debe tener en cuenta que el cliente debe percibir credibilidad en lo que está consumiendo y con ello sentirse tranquilo al momento de adquirir el producto o servicio.

- **Empatía:**

Equipo vértice (2010), indica que la empresa piensa en la posición de los clientes o usuarios para brindar un bien o servicio, de tal manera que permite llegar con un grado mayor

en exactitud en la satisfacción de los clientes. Para lo cual es necesario que los trabajadores de las distintas empresas muestren compromiso ante las actividades que realizan y con ello generar confianza en el producto o servicio prestado por parte de la empresa, lo cual se refleja en el personal que esta tenga.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente, debido a que se tomó en cuenta teorías y autores que ayudaron al desarrollo del presente estudio, de esta manera para la variable gestión de recursos humanos se tomó en cuenta la teoría expuesta por Mondy (2010) y para la segunda variable calidad del servicio se tomó la teoría del Equipo Vértice (2010), ambas teorías recalcan la importancias de las variables objeto de estudio.

1.5.2. Justificación Práctica

El estudio presentado es importante para las distintas empresas interesadas en el tema, haciendo énfasis en la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., sede Tarapoto, de la cual se desprende dicho estudio y ayudará a la misma para que tenga claro sobre temas relacionados a la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio.

1.5.3. Justificación Social

La investigación contribuye con la sociedad en general debido a que, con el análisis de los resultados, se podrá determinar cómo la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad del servicio que se

ofrezca en las empresas; en la presente investigación se tomó como objeto de estudio la empresa vidriería y aluminios Kike SAC., de la ciudad de Tarapoto dando a entender la importancia de estas variables dentro del mundo empresarial y gracias a ello poder establecer medidas que ayuden a mejorar las deficiencias encontradas en relación a ellas.

1.6. Hipótesis

Hi: La gestión del talento humano y la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto se relacionan de manera directa y significativa.

Ho: No existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto.

1.7.2. Objetivos Específicos

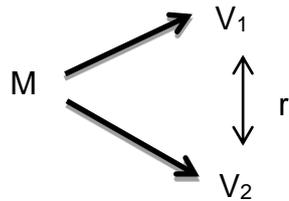
- Conocer la gestión del talento humano en la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC. en el periodo 2016 - Tarapoto.
- Analizar la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC. en el periodo 2016 - Tarapoto.

II. Método

2.1. Diseño de la investigación

La investigación presentada pertenece a un diseño **No experimental**, ya que primero se realizó la descripción de cada una de las variables en estudio y posterior a ello se determinará la incidencia existente entre ambas variables. (Hernández y et al, 2012)

Dónde:



En donde:

M : Vidriería y Aluminios KIKE SAC.

V₁ : Gestión del talento humano

V₂ : Calidad del servicio

r : Relación

2.2. Variables y Operacionalización

- **Variable independiente:** Gestión del talento humano
- **Variable dependiente:** Calidad del servicio

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Gestión del talento humano	La gestión de recursos humanos es la función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. (Mondy, 2010)	La gestión de recursos humanos se evaluará mediante una encuesta a los trabajadores administrativos de la empresa en estudio, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:	Dotación del personal	Reclutamiento	Ordinal	
			Desarrollo del personal	Selección		Capacitación
				Desarrollo de la carrera profesional		Remuneración
Calidad del servicio	La calidad de servicio abarca una serie de elementos, características y aspectos de un determinado servicio que logran tener una relación con los usuarios. (Equipo Vértice, 2010)	La calidad de servicio abarca las características propias a la empresa, las mismas que hemos estudiado y nos servirán como dimensiones e indicadores.	Calidad del servicio	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Ordinal	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población estuvo conformada por los 51 trabajadores de la parte administrativa que laboran en todas las sedes de la empresa y los 250 clientes mensualmente aproximadamente que visitan la empresa según su base de datos.

2.3.2. Muestra

Para la primera variable la muestra estuvo constituida por los 51 trabajadores de la empresa y para la segunda variable después de aplicar la fórmula estadística, se obtuvo como resultado 51 clientes.

90%

$$\begin{aligned} Z &= 1.64 \\ E &= 0.1 \\ p &= 0.6 \\ q &= 0.4 \\ N &= 250 \end{aligned}$$

$n = \frac{2.6896}{0.01} * 0.24 * 250 + 0.6455$

$n = \frac{161.376}{3.14}$	51
----------------------------	-----------

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

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario	Variable I	Personal de la empresa y sus clientes.
Encuesta	Cuestionario	Variable II	Personal de la empresa y sus clientes.

Confiabilidad

Para confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto al 10% de cada población utilizando la prueba del alfa de Cronbach y con ello comprobar la confiabilidad de los instrumentos.

Prueba de alfa de cronbach para el instrumentos de la variable gestión del talento humano

Resumen del procesamiento de los casos para la variable gestión del Talento Humano

		N	%
Casos	Válidos	51	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	51	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.813	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento

Preg.01	70.63	172.930	.461	.802
Preg.02	70.90	179.817	.309	.809
Preg.03	70.83	177.454	.325	.808
Preg.04	71.10	168.438	.610	.796
Preg.05	70.90	171.748	.504	.800
Preg.06	70.93	185.168	.104	.817
Preg.07	71.03	173.413	.378	.806
Preg.08	71.07	169.375	.555	.798
Preg.09	70.67	175.678	.379	.806
Preg.10	71.13	179.223	.248	.812
Preg.11	71.10	180.645	.243	.811
Preg.12	71.20	179.338	.319	.808
Preg.13	71.20	177.959	.274	.811
Preg.14	71.40	182.041	.253	.811
Preg.15	71.03	193.068	-.134	.827

Resumen del procesamiento de los casos para la variable calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	51	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	51	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.876	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Preg.01	63.7143	247.514	.431	.872
Preg.02	64.1429	244.429	.411	.872
Preg.03	64.1429	238.729	.576	.867
Preg.04	63.8571	244.629	.414	.872
Preg.05	63.9524	249.348	.305	.875
Preg.06	64.1429	242.129	.469	.870
Preg.07	63.7619	241.890	.489	.870
Preg.08	63.6667	237.133	.565	.868
Preg.09	63.9048	247.990	.387	.872
Preg.10	64.2381	245.290	.411	.872
Preg.11	63.7143	240.314	.483	.870
Preg.12	63.7619	249.490	.349	.873
Preg.13	63.7619	245.490	.357	.874
Preg.14	64.0000	243.300	.406	.872
Preg.15	64.0000	242.800	.417	.872

2.5. Métodos de análisis de datos

La información obtenida de las fuentes, utilizando los instrumentos de recolección de datos antes; serán incorporados o ingresados al programa computarizado Excel, y con ellos se harán los cruces necesarios que consideran las hipótesis, y con precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico serán presentados como informaciones en forma de tablas y/o gráficos, que merezcan su correspondiente interpretación.

2.6. Aspectos éticos

Como futuro profesional, soy consciente que el trabajo es original y asumo con plena responsabilidad, ética y moral que los datos mostrados son auténticos, no existe plagio, las consultas con los textos responden específicamente a la investigación.

III. Resultados

3.1. Conocer la gestión del talento humano de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016, Tarapoto.

Habiendo aplicado los cuestionarios al personal para conocer la gestión del talento humano, en su dimensión dotación de personal (incorporación de personal nuevo a la empresa), desarrollo de personal (capacitaciones y/o programas de ascensos) y mantenimiento del personal (programas de retención, remuneraciones), se pudo analizar los valores presentados de acuerdo a las alternativa de la encuesta y una vez calculadas las frecuencias de los puntajes obtenidos por cada intervalo de valores se tiene la siguiente tabla de frecuencias, con su correspondiente gráfico.

Tabla 1. Gestión del Talento Humano

Alternativa	f	%
Muy inadecuada	4	7%
Inadecuada	17	33%
Regular	20	40%
Adecuada	9	17%
Muy adecuada	1	3%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración Propia

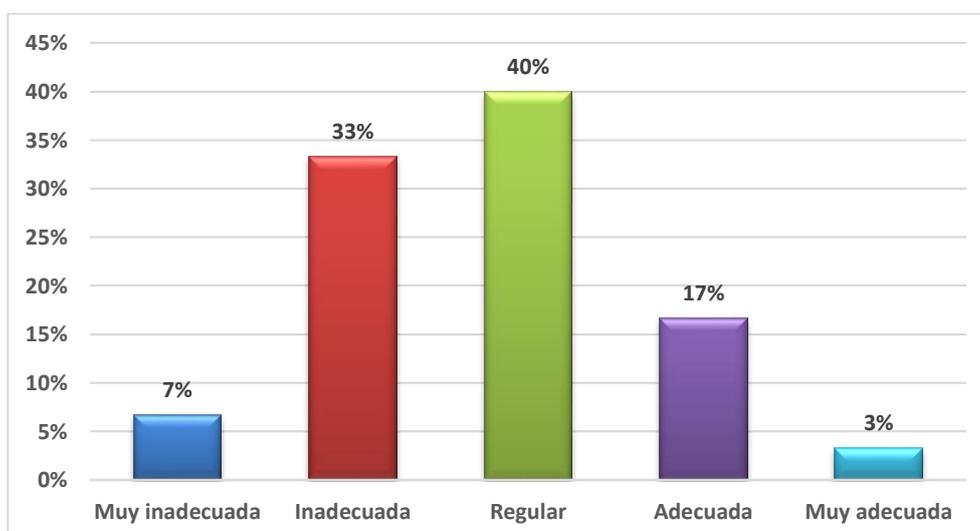


Figura 1. Gestión del Talento Humano

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla y figura 1 evidencian que el 40% de los colaboradores califican a la gestión del talento humano como regular, un 17% como adecuado, un 33% como inadecuado, un 3% como muy adecuado y el 7% como muy inadecuado.

Tabla 2. Dimensión dotación del personal

Alternativa	f	%
Muy inadecuada	5	10%
Inadecuada	26	48%
Regular	15	27%
Adecuada	7	13%
Muy adecuada	1	2%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración Propia

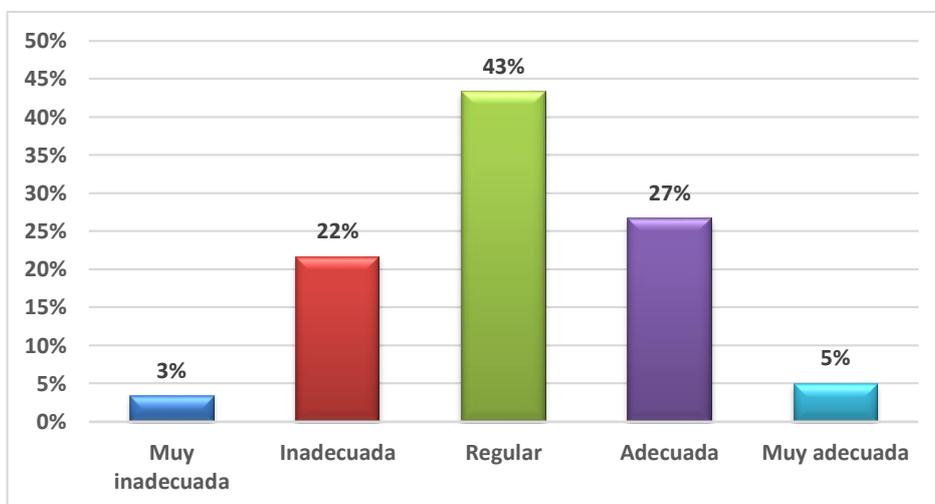


Figura 2. Dimensión dotación del personal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla y figura 2 evidencian que el 43% de los colaboradores califican a la dimensión dotación del personal como regular, un 27% como adecuado, un 22% como inadecuado, un 5% como muy adecuado y solo el 3% como muy inadecuado.

Tabla 3. Dimensión desarrollo del personal

Alternativa	f	%
Muy inadecuada	4	7%
Inadecuada	14	27%
Regular	22	40%
Adecuada	10	20%
Muy adecuada	4	7%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración Propia

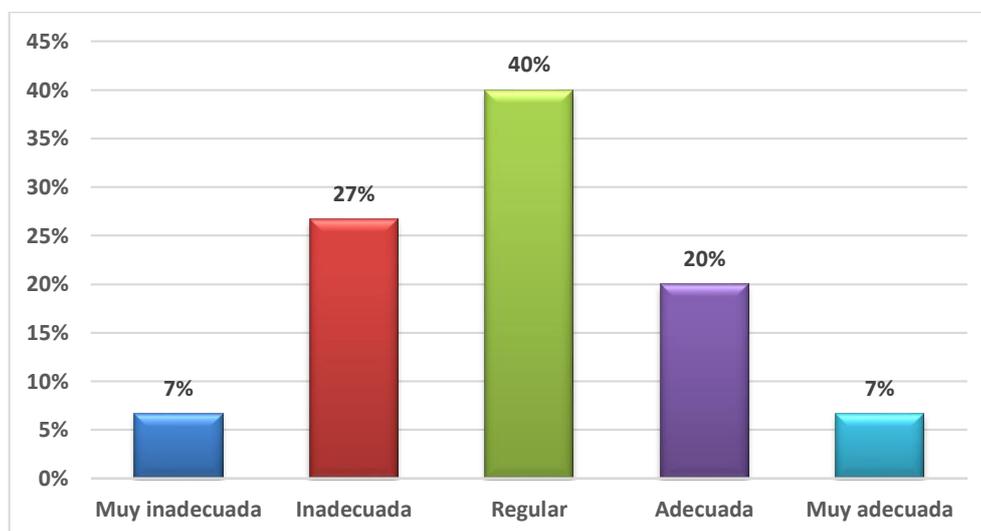


Figura 3. Dimensión desarrollo del personal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Tanto en la tabla y figura 3 se puede observar que el desarrollo del personal es regular, según la observación del 40% de los trabajadores, para el 27% es inadecuada, y solo el 20% y 7% presenta iniciativas adecuadas y muy adecuadas en sus labores cotidianas.

Tabla 4. Dimensión mantenimiento del personal

Alternativa	f	%
Muy inadecuada	4	8%
Inadecuada	18	33%
Regular	20	35%
Adecuada	9	17%
Muy adecuada	3	7%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración Propia

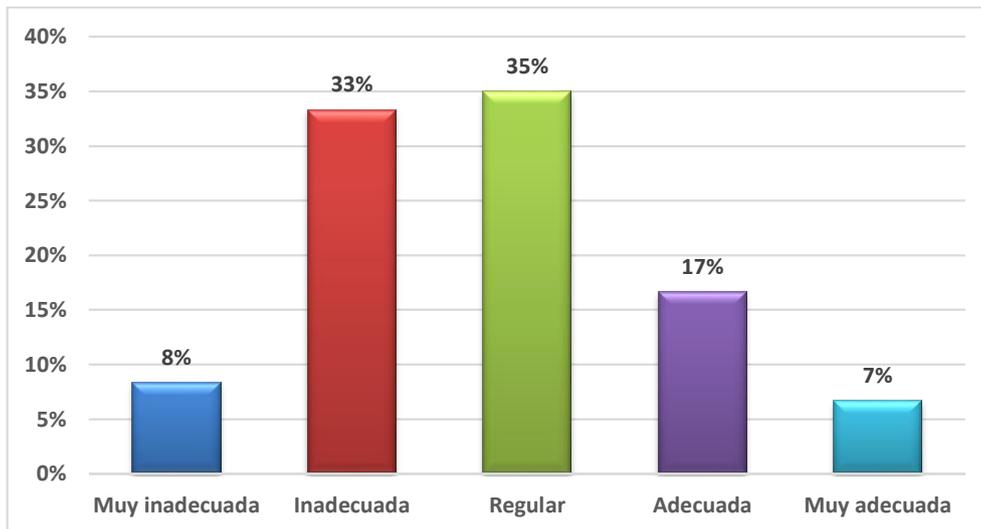


Figura 4. Dimensión mantenimiento del personal

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Tanto en la tabla y figura 4 se puede observar que el mantenimiento del personal es calificada en un 35% como regular, un 33% como inadecuada, un 17% como adecuada, muy adecuada con 7% y muy inadecuada con un 8%, estos resultados presentan una tendencia de calificación inadecuada o negativa y se debe a que en raras ocasiones, se reciben algún incremento en la remuneración.

3.2. Analizar la calidad del servicio del personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016, Tarapoto.

Habiendo aplicado los cuestionarios a los clientes para conocer la calidad del servicio en sus indicadores elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se pudo analizar los valores presentados de acuerdo a las alternativa de la encuesta y una vez calculadas las frecuencias de los puntajes obtenidos por cada intervalo de valores se tiene la siguiente tabla de frecuencias, con su correspondiente gráfico.

Tabla 5. Calidad de servicio

Alternativa	f	%
Muy inadecuada	8	15%
Inadecuada	20	38%
Regular	15	27%
Adecuada	9	15%
Muy adecuada	2	5%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración Propia

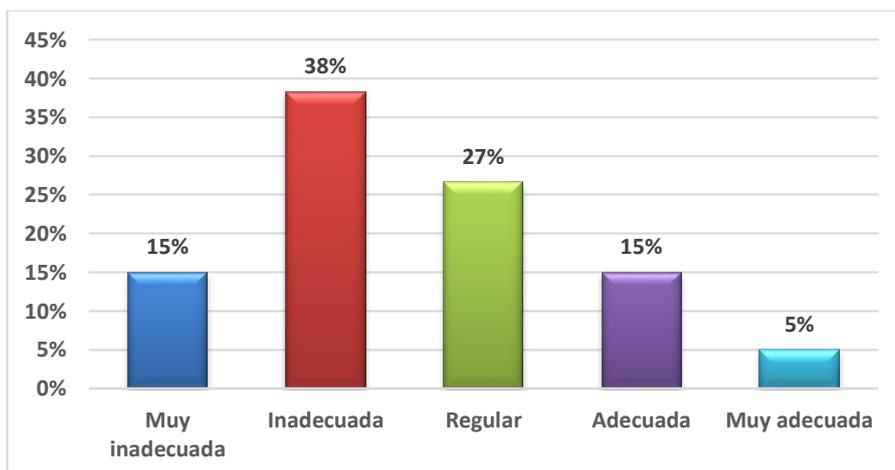


Figura 5. Calidad de servicio

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla y figura 5 se puede observar que la calidad de servicio en la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC es inadecuada 38%, mientras que un 27% como regular y muy inadecuada en un 5%.

3.3. Evaluar la gestión del talento humano y determinar su relación con la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto.

Tabla 6. Correlaciones

		Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	1,000	,719**
	Calidad de servicio	,719**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51

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

La Tabla 06 permite ver la existencia de una relación significativa entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio, ello debido a que su valor "P" es menor a 0,05, es decir ",000", además el grado de relación es considerable y positiva ya que el valor "r" es 0,719, al ser elevado "r²" al cuadrado se puede determinar que el coeficiente de determinación es de 0.516, es decir que en un 52% una variable determina el comportamiento de la otra, lo cual permite aceptar la hipótesis que se planteó en la presente investigación,

IV. Discusión

Toda institución busca estrategias para el desarrollo eficiente de sus actividades, con la finalidad de cumplir eficientemente con los objetivos propuestos, para tal efecto toda empresa busca formas de que su talento humano funcione eficientemente, por medio de la organización eficiente, una adecuada coordinación de las actividades, esto hace que el talento humano funcione eficientemente, ayudando de esta forma a una eficiencia en las actividades a desarrollar, dando un servicio de calidad, esto beneficia a la empresa, ya que le permite el logro de sus objetivos eficientemente, en este sentido en la presente investigación se desarrolló una evaluación del talento humano, para tal efecto se tomó la teoría de (Mondy, 2010), para dar solución a la primera variable, que es la gestión del talento humano, donde el autor sostiene que la gestión de los recursos humanos es el uso de los individuos como medio para alcanzar los objetivos, el cual consiste a un eficiente planificación de las actividades, organizar, controlar y el desarrollo de técnicas eficientes que permita el logro de los objetivos; por otro lado para dar solución a la variable calidad de servicio se tomó la teoría expuesta por Equipo Vértice (2010), quienes refieren que la calidad de servicio es la capacidad que tiene la empresa para ofrecer a sus clientes una experiencia de servicio diferente llegando a elevar notablemente sus niveles de satisfacción, fundamentada en los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que pueda ofrecer la empresa. En este sentido se puede notar que la gestión de recursos humanos es una herramienta necesaria e importante en el logro de los objetivos, esto a la vez permite lograr una excelente calidad de servicio, por tanto se puede notar que hay una conexión entre las teorías propuestas por (Mondy, 2010) y Equipo Vértice (2010), en ese sentido, en el desarrollo de la presente investigación se evidencio la existencia de una relación directa entre las variables de estudio, dicho resultado se obtuvo por medio de la aplicación de la Correlación, donde el Sig. (Bilateral) obtenido fue menor a 0.05, demostrando la existencia de la correlación entre las variables, de tal forma muestra que la gestión de los recursos humanos influye de forma

directa en la calidad de servicio del personal, además el grado de relación es considerable y positiva ya que el valor “r” es 0,719, al ser elevado “r²” al cuadrado se puede determinar que el coeficiente de determinación es de 0.516, es decir que en un 52% una variable determina el comportamiento de la otra.

De acuerdo a los resultados de la investigación sobre la gestión del talento humano, se pudo identificar que la gestión de los recursos humanos dentro de la institución es inadecuado, según el 45% de los colaboradores, donde los factores que más afectan a que la gestión de los recursos humanos tenga un comportamiento de inadecuado, está la mala planificación para la dotación del personal, la falta de programas de desarrollo, a tal punto que se perjudica el cumplimiento de los objetivos. Lo mencionado guarda relación con la investigación realizada por Cevallos (2013), en su tesis: Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013, en donde el autor llegó a la conclusión de que el 60,34% del total de que participaron en las encuestas pertenece a la suscripción de contrato por nombramiento es decir personal estable, cuya opinión es relevante para el objeto de estudio, también se puede decir que es indispensable que el ingreso de un nuevo servidor público para ocupar un vacante en la institución se dé mediante la aplicación del proceso de reclutamiento y selección, asimismo el personal que se desempeña en los diferentes cargos debe cumplir con los conocimientos adecuados y el perfil para el mismo, es por ello que un porcentaje muy significativo considera que la capacitación al personal permite desempeñar mejor las funciones y responsabilidades que tienen a su cargo.

La calidad de servicio se entiende como la percepción que tiene los consumidores respecto al servicio que el personal brinda, para que el servicio sea de calidad se debe cubrir no solo las necesidades sino las expectativas del cliente, y será excelente cuando éstos sean superados. Por ello se estableció el segundo objetivo de analizar la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo

2016 – Tarapoto, para tal objetivo, fue necesario la recolección de una serie de información concerniente al tema, de los cuales, solo se eligió la teoría de Equipo Vértice (2010) ya que se adecuaba a las necesidades del trabajo, gracias a lo cual, se logró formar y desarrollar un instrumento de recolección de información, el cual posteriormente fue aplicado a los clientes de la empresa, los hallazgos, evidencian que existe una baja calidad de servicio según la percepción de los clientes los elementos tangibles no se encuentran en buenas condiciones, en ocasiones no son puntuales con la entrega de los trabajos, eso hace que se reduzca la confianza del cliente, estos resultados se ven respaldados por el trabajo de investigación de Benítez (2014), en su tesis La calidad del servicio en la industria hotelera, llegó a la siguiente conclusión, que la calidad de servicio es un aspecto clave para lograr el éxito empresarial en un sector tan competitivo como el de la industria hotelera. Esta tesis pretende ofrecer una visión que sitúe la calidad de servicio como eje central del análisis de evaluación de los resultados que se obtienen en un hotel, rompiendo el análisis simplista, aunque importante, de los ratios financieros o la evaluación semántica de las diferentes dimensiones departamentales.

V. Conclusiones

- 5.1 Se determinó que la gestión del talento humano en la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC es regular, ya que no existe una buena planificación para la dotación de personal, no existe un programa adecuado de desarrollo de carrera y el personal no se siente muy contento con la remuneración que percibe.
- 5.2 Entre tanto la calidad de servicio que ofrece la empresa es inadecuada, ya que según la mayoría de los clientes seleccionados para ser encuestados consideran que los muebles y equipos de trabajo no se encuentran en estado aparentemente bueno, del mismo modo no es adecuado el tiempo de entrega de sus pedidos, esto le genera pérdida de credibilidad y confianza.
- 5.3 En cuanto a la relación existente entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio de la empresa es positiva de acuerdo a la estadístico de correlación rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente determinante de 0,719, el mismo que nos permite determinar el grado de incidencia de una variable sobre la otra ($r^2 = 52\%$), es decir la gestión del talento humano incide positivamente en un 52% sobre la calidad de servicio que se ofrece.

VI. Recomendaciones

- Establecer estrategias a corto plazo que permitan fijar actividades claras a desarrollar, estas actividades deben estar especificadas en función a cada área de trabajo y de acuerdo a las competencias del personal, así mismo implementar un programa de capacitación para reforzar los lazos de identificación del personal con la empresa.
- Evaluar el estado de los bienes materiales y la ambientación actual que posee la empresa, para determinar si es necesario mejorarla, por otro lado se debe tratar en todo momento de cumplir con los plazos de entrega de los servicios para recuperar la confianza y credibilidad de los clientes, así mismo las capacitaciones que se puedan desarrollar permitirán que el personal mejore su capacidad de respuesta y empatía con los clientes
- Dar mayores oportunidades de crecimiento a los trabajadores de la empresa, por medio de capacitaciones (programa de capacitaciones), mejores beneficios laborales, reconocimientos por los logros obtenidos, así mismo se sugiere tomar las mejores decisiones en los que respecta al aumento de sueldos y los términos de empleo.

VII. Referencias

- Benítez R. (2014). *La calidad del servicio en la industria hotelera*. De la Universidad de las Palmas de Gran Canaria. España, Recuperado el 02 de octubre del 2015 de: http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5516/1/0628694_00000_0000.pdf
- Cevallos, Y. P. (2013). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013*. (Tesis Pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Cotacallapa, L. (2011). *Guía didáctica del proceso administrativo*. Lima, Peru: Centro de producción de material académico CEPMA - PROESAD.
- Diario Gestión. (2016). Existe gran demanda de gerentes con talento humano en las empresas. Diario de Economía y Negocios del Perú. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/existe-gran-demanda-gerentes-talento-humano-empresas-2173007>
- Diario Perú 21 (2015). *El consumidor peruano prefiere calidad y seguridad en productos y servicios*. Lima. Perú. Recuperado: <http://peru21.pe/economia/consumidor-peruano-prefiere-calidad-y-seguridad-productos-y-servicios-2213479>
- Droguett, F. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Universidad de Chile. Santiago. Chile. Recuperado de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>

El Comercio. (2012). *El 77% de las empresas peruanas no encuentra personal técnico calificado*. Diario El Comercio/ Economía. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/peru/77-empresas-peruanas-no-encuentra-personal-tecnico-calificado-noticia-1404099>

Equipo Vértice (2010). *Atención al cliente*. Málaga: Publicaciones Vértice. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=SMcDP4U5z_AC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj

Flores, R. (2012), *Calidad del servicio de guiado en el área de conservación Cordillera Escalera, en 2 sitios turísticos (Catarata del Ahuashiyacu y Ruta Turística Alto Shilcayo) provincia y departamento de San Martín 2012*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú.

Gonzales R. (2014). *La calidad y la satisfacción del cliente en la hotelería low cost* (Tesis de titulación). Universidad de Valladolid. Recuperado el 13 de junio del 2016 de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6001/1/TFG>

Guerrero, M. (2013). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. (1ª ed.). Málaga: IC Editorial.

Inca, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Junquera, B., & Fernández, E. (2013). *Iniciación a los recursos humanos*. (1ª ed.). Eviedo, España: Septem Ediciones S.L.

Kotler, P. et al (2011), *Marketing turístico*. Editorial Pearson. España.

- Martin, C (2012). *Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas*. (Tesis de Posgrado). Universidad de Valladolid. España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/879/1/TESIS127-111207.pdf>
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Ediciones Días de Santos S.A.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11ª ed.). México: Pearson Educación.
- Pizzo M. (2013). *Cómo servir con excelencia*. Editorial EAE. España.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª ed.). México: Prentice-Hall.
- Sánchez A. (2011). *La empresa humana las organizaciones empresariales y el hombre*. Tomo II. Recuperado el 02 de octubre de 2015 de: <https://books.google.com.pe/books?id=E-cQBQAAQBAJ&pg=PA158&dq=factores+de+la+calidad+de+servicio&hl=>
- Sifuentes, A. (2014). *Influencia de la gestión del talento humano en la mejora del clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES , INDICADORES	METODO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Evaluar la gestión del talento humano y determinar su relación con la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Conocer la gestión del talento humano en la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC. en el periodo 2016 - Tarapoto</p> <p>Analizar la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC. en el periodo 2016 - Tarapoto.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL H: Evaluar la gestión del talento humano y determinar su relación con la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto.</p> <p>Ho: No existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el personal administrativo de la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 - Tarapoto.</p>	<p>Variable independiente: Gestión del Talento Humano.</p> <p>Indicadores: Reclutamiento Selección Capacitación Desarrollo de la carrera profesional Remuneración</p> <p>Variable dependiente: Calidad del servicio</p> <p>Indicadores: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Diseño de investigación: Descriptivo – correlacional.</p> <p>Población La población estuvo conformada por los 51 trabajadores de la parte administrativa que laboran en todas las sedes de la empresa y los 250 clientes mensualmente aproximadamente que visitan la empresa según su base de datos.</p> <p>Muestra: Para la primera variable la muestra estuvo constituida por los 51 trabajadores de la empresa y para la segunda variable después de aplicar la formula estadística, se obtuvo como resultado 51 clientes.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Anexo N° 02: Cuestionario sobre Gestión del Talento Humano

Buen día:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la gestión del talento humano que se viene desarrollando en la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 – Tarapoto, para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcando con una X en el recuadro que usted crea conveniente.

Asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

GESTION DE RECURSOS HUMANOS						
Dimensión: Dotación de personal						
N°	Indicador: reclutamiento	1	2	3	4	5
1	¿La empresa suele colocar anuncios en los medios cuando necesita nuevos trabajadores?					
2	¿El encargado de contratar personal conoce realmente el tipo de trabajador necesita para un puesto de trabajo?					
3	¿En la empresa cada trabajador conoce a cabalidad cuáles son sus funciones?					
Indicador: Selección		1	2	3	4	5
4	¿Cuándo ingreso a la empresa se sintió extensamente evaluado en función a sus conocimientos y experiencia?					
5	¿El encargado del proceso de reclutamiento y selección está preparado para desarrollar esa función?					
6	¿La entrevista de trabajo que le aplicaron contemplan preguntas exclusivamente del contexto de trabajo?					
DIMENSION: Desarrollo del personal						
Indicador: Capacitación						
7	¿Las capacitaciones que se desarrollan se encuentran en función a las necesidades de los puestos de trabajo?					
8	¿Con que frecuencia se desarrollan capacitaciones a los colaboradores?					
9	¿Las capacitaciones son dinámica y generan realmente nuevos conocimientos?					
Indicador: Desarrollo de la carrera						

10	¿Considera que en la medida en que se profesionalice podrá acceder a un ascenso dentro de la empresa?					
11	¿La institución cuenta con políticas de desarrollo profesional o ascensos?					
12	¿Existe oportunidades equitativas para alcanzar los beneficios del desarrollo de carrera o ascensos?					
Dimensión: Mantenimiento de personal						
Indicador: Remuneración						
		1	2	3	4	5
13	¿Se siente a gusto con la remuneración que percibe?					
14	¿La remuneración que percibe le sirve para cubrir sus gastos y necesidades básicas?					
15	¿Considera que su remuneración es otorgada oportunamente?					

Anexo N° 03: Cuestionario sobre Calidad del Servicio

Buen día:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la calidad del servicio que brinda la empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC., en el periodo 2016 – Tarapoto; para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado X en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CALIDAD DE SERVICIO						
N°	Indicador: Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
1	¿La empresa ofrece materiales modernos y en buen estado?					
2	¿La empresa cuenta con instalaciones modernas y amplias que permiten observar las novedades y diseños de los materiales?					
3	¿Según su experiencia, considera que la empresa maneja protocolos para el adecuado desenvolvimiento de sus trabajadores?					

Indicador : Fiabilidad						
4	¿Considera que los empleados son respetuosos con usted y con sus compañeros de trabajo?					
5	¿Se genera confianza en los tratos que realiza con la empresa?					
6	¿La empresa cumple con lo ofrecido a la hora de realizar los tratos con usted?					
Indicador: Capacidad de Respuesta		1	2	3	4	5
7	¿El lenguaje que utiliza el personal de la empresa es sencillo y entendible?					
8	¿Siente que el trabajador responde oportunamente a sus consultas?					
9	¿El personal está preparado para asesorar al cliente y ayudarlo para una mejor elección del servicio?					
Indicador: Seguridad		1	2	3	4	5
10	¿La empresa le ofrece las garantías suficientes del servicio que elige?					
11	¿El personal que lo atiende es siempre amable y respetuoso?					
12	¿Considera que la empresa ofrece materiales de calidad?					
Indicador: Empatía		1	2	3	4	5
13	¿Considera que la empresa está comprometida con otorgarle un buen servicio?					
14	¿Antes de comprar el personal le pregunta sobre sus necesidades para apoyarlo a decidir?					
15	¿Confía en el buen juicio de los trabajadores de la empresa?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: *Martel Alfaro Karle Patricia*
 Institución donde labora : *Universidad César Vallejo*
 Especialidad : *Metodología*
 Instrumento de evaluación : *Gestión del Talento Humano - Calidad de Servicio*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Enrique Esauero Trasarando*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					x
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
OPORTUNIDAD	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICACIÓN

Apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

4.8

Tarapoto, *10* de *Noviembre* de 2017



Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : *Fasauando Pupo Tercero*
 Institución donde labora : *Universidad César Vallejo*
 Especialidad : *Lic. en Administración*
 Instrumento de evaluación : *Encuesta*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Esvdero Fasauando Enrique*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				✓	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				✓	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
OPORTUNIDAD	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					<i>46</i>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICACIÓN
Confirme para su aplicación
.....
.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Tarapoto, *20 Noviembre* de de 2017

Sello personal y firma

Tercera Pasanando Puyo
U.S. en ADMINISTRACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: *Aladino Panduro Salas*
 Institución donde labora : *UCV-EPG-Tarapoto*
 Especialidad : *Metodólogo*
 Instrumento de evaluación :
 Autor (s) del instrumento (s) :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
OPORTUNIDAD	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICACIÓN

.....
Es aplicable
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

49

Tarapoto, *11* de *diciembre* de 2017



Sello personal y firma

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Lizeth Ery Mescua Ampuero, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto, revisora de la tesis titulada

“Evaluación de la Gestión del Talento Humano y su Relación con la Calidad de Servicio en el Personal Administrativo de la Empresa Vidriería y Aluminios Kike SAC en el Periodo 2016 - Tarapoto”, del estudiante, Enrique Escudero Fasanando, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 06 de diciembre del 2017



.....
MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
Firma

MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero

DNI: 42694079

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------