



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC, JAÉN.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

SHIRLY KARINA UGAZ SILVA.

ASESOR:

MAG. JULISSA REYNA GONZALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

CHICLAYO - PERU

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN

Acuerdo las 7:00 am del día 20 de Diciembre del 2016
en el auditorio Campus UCV, los miembros del jurado se señalan:

PRESIDENTE Mgtr RAFAEL COSTA RAFAEL

SECRETARÍA Mgtr VIRGINIA CARRANZA JOSE

VOCAL Mgtr REYNA GONZALES JULISSA.

Para evaluar la sustentación de tesis titulada
"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN
AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES TURISMO CIMA SAC
JAEN 2016"

Presentada por la Sr. Ugaz Silva Anidy Karina,
para optar el título profesional de licenciado en administración.
El señor presidente del jurado da inicio al acto protocolar y
solicita al secretario dar lectura a la Resolución Directoral
N° 1058 - 2016 - PDA - UCV - CH - 2016.

Según de las indicaciones formales de rigor se procedió al
acto de sustentación y a la finalización del mismo se
formularon las preguntas de los miembros del jurado, las mismas
que fueron respondidas coherentemente por el sustentante.
Los señores miembros del jurado procedieron a deliberar, resolver

APROBADO POR UNANIMIDAD.

Se procedió a comunicar el resultado de la evaluación siendo
las 4:38 am se procedió a firmarse el acta como producto.

Mg. RAFAEL MONTEZ COSTA

Mg. JOSE VIRGINIA CARRANZA

Mg. JULISSA REYNA GONZALES

DEDICATORIA

Esta Tesis la dedico a mi madre, quien me apoyó en todo momento para que siga desarrollándome profesionalmente.

A mis dos hijos, mi esposo y mis hermanos, quienes me brindaron su amor, apoyo y sobre todo la calidez de una familia a la cual amo mucho.

Shirly Ugaz

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por permitirme llegar hasta el final de esta carrera, asimismo con el apoyo de toda mi familia, esta meta se pudo concluir.

Gracias a la Docente, Julissa Reyna Gonzales, por su ayuda y paciencia en este camino profesional.

También, muchas gracias a todos los docentes y amigos, que nos brindaron sus conocimientos en el trayecto de esta carrera profesional.

Shirly Ugaz

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, SHIRLY KARINA UGAZ SILVA, estudiante de Administración, de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 40850432, con la tesis titulada: GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC. JAEN, 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales APA 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 autoplagiado; 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), auto plagio (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.

Chiclayo, 28 de Octubre del 2016.

Atentamente,



Shirly Karina Ugaz Silva

DNI N°: 40850432.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Según las disposiciones previstas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, con la finalidad de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, después de una ardua y constante investigación, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación Titulada: “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC, JAÉN”, después de haber culminado con éxito mis estudios en esta casa superior de estudios, donde mi formación profesional fue competitiva con principios éticos y valores, para ayudar a dar solución a los problemas que enfrenta la sociedad.

En el capítulo I, está compuesto por la introducción y divido en la realidad problemática, trabajos previos, las teorías relacionadas al tema consideradas que sustentaron las variables de investigación (la calidad de atención al cliente y la gestión de recursos humanos); la formulación del problema, justificación del estudio, objetivos e hipótesis.

En el capítulo II, está compuesto por el método y divido en: diseño de la investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspecto éticos.

En el capítulo III: se ha considerado los resultados que está compuesto por tablas de frecuencias, gráficos, su respectiva interpretación y la verificación de la hipótesis. Además en el capítulo IV, V y VI, se ha considera la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

La autora

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Objetivos	27
1.7 Hipótesis	27
II. MÉTODO.....	28
2.1 Diseño de la investigación.....	28
2.2 Variables, operacionalización.....	29
2.3 Población y muestra.....	31
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	84
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS	88
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	109
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	110

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con la finalidad de determinar de qué manera la gestión de los recursos humanos se relaciona con la calidad de la atención al cliente de la empresa de Transportes Turismo CIVA SAC, Jaén, 2016, ya que esta entidad de transporte se viene compitiendo en un mercado competitivo a nivel provincial, regional y nacional.

Para el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de atención al cliente de la empresa de Transportes Turismo Civa SAC, 2016. Se utilizó el diseño no experimental, Transversal o transeccional, de tipo descriptivo – correlacional. El estudio estuvo conformado por dos poblaciones, la primera por 6 clientes internos y la segunda por 220 clientes externos y la muestra en cuanto a los clientes internos la estuvieron conformada por la misma población y en cuanto a los clientes externos fue de 68. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los métodos utilizados fueron el método deductivo-inductivo, analítico y estadístico. Se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera directa con la calidad de atención al cliente de la empresa Transportes Civa SAC, Jaén.

Palabras claves: Gestión, Recursos humanos, Calidad y Atención al Cliente

ABSTRACT

The present work was carried out with the purpose of determining how the human resources management is related to the quality of the customer service of the Transport Tourism company CIVA SAC, Jaén, 2016, since this transport entity is coming Competing in a competitive market at the provincial, regional and national levels.

The objective of this research was to determine the relationship between the management of human resources and the quality of customer service of the company Transportes Turismo Civa SAC, 2016. Non-experimental design, Transversal or transectional, of type Descriptive - correlational. The study consisted of two populations, the first by 6 internal customers and the second by 220 external customers and the sample in terms of internal customers were made up by the same population and in terms of external customers was 68. The technique Used was the survey and as a questionnaire instrument. The methods used were the deductive-inductive, analytical and statistical method. It is concluded that the management of human resources is directly related to the quality of customer service of the company Transportes Civa SAC, Jaén.

Key words: Management, Human resources, Quality and Customer Service

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Hoy en día la globalización ha inducido a cambios inevitables en el mundo empresarial, el cual ha generado importantes cambios en las estructuras políticas y de gestión de recursos humanos de las entidades públicas y privadas, las cuales exigen investigación, desarrollo e innovaciones en los técnicas de gestión de los recursos humanos para responder a las demandas de la sociedad y buscar ventajas competitivas dentro del entorno social y económico.

La globalización de los capitales en el universo y la transformación de las organizaciones, actualmente están generando grandes dificultades y problemas dentro del entorno competitivo. Las empresas que ofrecen estos servicios ocupan un importante margen dentro de las economías, por lo que no es posible realizar una comparación de los servicios que se ofrece con nuestra competencia.

La calidad del servicio en las empresas dedicadas al rubro del transporte ha logrado impulsar importantes cambios socio - económicos y el mejoramiento de la conducta social del cliente en cuanto a la mejorar la calidad de vida, servicios, y exigencias ambientales; han logrado la separación del vendedor hacia el cliente externo, donde estas empresas juegan un papel preponderante.

La calidad del servicio que brindan las empresas de transporte público de pasajeros actualmente es observada por la población como mala, esto es por el tiempo excesivo que demora un viaje, la inseguridad y la incomodidad Barbero (2014)

Villavicencio (2013) en su estudio menciona que el 98% de los clientes de TRANSPORTES LINEA SA, mencionan un alto nivel de satisfacción con la calidad del servicio que reciben.

El MTC (2014), menciona que la Informalidad, falta de atención por los empleados, reventa de pasajes, pérdida de equipaje, uso de los llamados buses-camiión, exceso de velocidad, entre otras. Por lo que en la actualidad las compañías de Transporte interprovincial en el Perú, no brindan un servicio adecuado; ya que no se enfocan en el mejoramiento de los servicios brindados, las cuales constituyen un instrumento de gestión, que permiten reorientar las

acciones en los diferentes procesos al momento de brindar la calidad atención al cliente, sin potenciar una apropiada utilización de los recursos financieros de las organizaciones en forma eficiente y eficaz.

En la ciudad de Jaén existen muchas empresas de transportes que no se preocupan en la GRH y la atención que brindan a sus clientes, se observa muchas veces en la mayoría de los casos que el servicio al cliente son muy deficientes las cuales hace que la empresa tenga una baja rentabilidad y una mala imagen empresarial.

La empresa Turismo Civa SAC, es una empresa dedicada al rubro de transporte de pasajeros y encomiendas a nivel nacional y tiene una agencia en la ciudad de Jaén, ubicada en la Av. Mesones Muro 800.

VISION: Ser la mejor empresa de transporte terrestre interprovincial del Perú para viajar, enviar y trabajar.

MISION: Somos una empresa innovadora comprometida en brindar un servicio de calidad, seguro y cómodo que cumple con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Conectamos el mayor número de destinos, ofrecemos servicios diseñados para nuestros diversos clientes y así generamos bienestar y solidez para la Gran Familia Civa.

VALORES:

FIDELIDAD: Orgullo de pertenecer a la Familia Civa, compromiso de luchar por sus objetivos para alcanzar su visión de una manera honrada.

¡Tener la camiseta bien puesta!

TRABAJO EN EQUIPO: Integrar un equipo que reconoce que todos son indispensables para alcanzar resultados de calidad dentro de un clima de respeto, comunicación y trabajo.

ORDEN: Trabajar en forma organizada priorizando la responsabilidad puntualidad y limpieza.

PROGRESO: Mejoramiento continuo en base a esfuerzo, competitividad y desarrollando habilidades personales de tal manera que contribuye al crecimiento sostenible de la empresa.

Actualmente los servicios que brinda la empresa no están cumpliendo con las necesidades de los clientes, pues si ellos reciben un mal servicio y/o una mala atención es probable que ya no vuelvan y hasta hagan malos comentarios que perjudicarían posteriormente a la agencia, actualmente se cuenta con tres tipos de servicios: Econociva, Superciva y Excluciva.

Se trata de lo posible satisfacer esa necesidad del pasajero tanto en la comodidad como la puntualidad. Cada ómnibus que llega recibe su mantenimiento para no tener problemas posteriores, asimismo se brinda un servicio abordo.

Pero siempre hay un reclamo del cliente ya que su encomienda no llega a tiempo, que su paquete se extravió, que su equipaje no llegó en el mismo bus y /o que su asiento lo vendieron a otro pasajero. Por más que se tenga un sistema actualizado o un servicio de transporte moderno siempre se va a tener a un cliente descontento.

Gestión de recursos humanos, el personal que labora en la institución ha sido admitido sin seguir un riguroso proceso de selección, hay cierta informalidad en la asignación de funciones, no cuentan con programas de fortalecimiento de capacidades, si algún trabajador se capacitan lo realiza por su cuenta y con sus recursos económicos, las remuneraciones están por debajo del promedio del mercado; el registro y control del personal es limitado.

1.2 Trabajos previos

Internacional

Rodríguez (2015) en su tesis titulada gestión del talento humano y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones –

CNT, Cantón Quevedo, año 2014. Tuvo como objetivo Evaluar la Gestión del Talento Humano y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón Quevedo, Año 2014. La población estuvo conformada por 45 empleados y la muestra por 15 empleados del área administrativa y 30 clientes. Los instrumentos utilizados fueron los formularios de encuestas, fuentes primarias y secundarias. Concluyó que la falta comunicación del personal con el área Administrativa y Talento Humano relacionado con la calidad de servicio de la Corporación Nacional Telecomunicaciones en el cantón Quevedo, no se encuentran parámetros para medir el nivel de eficiencia del personal que labora en servicios al cliente, faltan indicadores de gestión que incorpore la Corporación Nacional Telecomunicaciones del cantón Quevedo para mayor control de los empleados.

García (2013), en su tesis titulada 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. Tuvo como objetivo analizar como la deficiente Gestión del Recurso Humano por competencias incide en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y de servicio del Instituto Superior Pedagógico “Ciudad de San Gabriel”. La técnica utilizada fueron la entrevista, encuesta, revisión de documentos. Concluyó que el reclutamiento y la selección de personal no se realiza de manera técnica con instrumentos que permitan evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes de los postulantes, y de esa manera seleccionar al mejor candidato.

Cruz (2013) en su tesis titulada Gestión de los recursos humanos por competencias en el desarrollo del sector turístico. El caso de Ambato: Amenazas y oportunidades. Tuvo como objetivo analizar la gestión por competencias como instrumento de gestión que revierte en otras funciones de los recursos humanos. La población en estudio fue de 100,000.00 personas de la cual se obtuvo una muestra de 394 personas. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios y guías de entrevista. Concluyó que el recurso humano se establece en la actualidad el factor de innovación y desarrollo que gestiona y optimiza los demás recursos a través de sus conocimientos, habilidades y actitudes, conocidas en

su conjunto como competencias, éstas cobran mayor importancia cuando la empresa se desenvuelve en el sector de los servicios o terciario. El adoptar sistemas de gestión de recursos humanos por competencias, sería una iniciativa que abriría camino para alcanzar este objetivo, reflejando beneficios en los trabajadores, empresas, sector y ciudad.

Gordon (2013) en su tesis titulada la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. Tuvo como objetivo realizar un estudio de la Gestión Administrativa del servicio de transporte pesado en la ciudad de Tulcán, y su incidencia en la satisfacción de los clientes. La población en estudio fue de 3225 comerciantes de la cual se obtuvo una muestra de 344 comerciantes. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios dirigido a gerentes, propietarios y trabajadores de las empresas del sector. Concluyó que en el proceso de atención al cliente existiría un favoritismo para la organización si se tuviera un área destinada al servicio del cliente y una base de datos con la información necesaria acerca de los mismos, así no se perjudicaría al usuario que muchas veces tiene que esperar para ser atendido, ya que solo bastaría entregar sus datos más importantes para que sus diligencias sean lo más rápido posible, brindando un servicio ágil y seguro.

Perdomo (2007) en su tesis titulada la calidad de atención al cliente del Centro de Negocios Norte del Banco Casa Propia E.A.P en Barquisimeto. Logró evaluar la calidad de atención al cliente en el Centro de Negocios Norte del Banco Casa Propia E.A.P. en Barquisimeto. El estudio estuvo conformado por 2 poblaciones, la población 1 por 50 sujetos atendidos al azar un día por la semana de 8:30 am y 12:00m y la población 2, representado por 18 trabajadores y la muestra representado por la misma población. Los instrumentos que se utilizaron fue cuestionario. Concluyó que la evaluación de la calidad de atención al cliente del Centro de Negocios Norte de Casa Propia E.A.P, busca ofrecer una alternativa factible para el mejoramiento del problema existente en la institución bajo el concepto de calidad.

Nacional

Rubio (2015), en su tesis titulada propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo-Agencia Chepén 2014. Tuvo como objetivo determinar la influencia de un modelo de gestión de recursos humanos en el incremento de la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo SAC-Agencia Chepén. La población estuvo constituida por 25 trabajadores y la muestra por los mismos. El instrumento utilizado fue la encuesta. Concluyó que el modelo de gestión de recurso humano tiene una influencia positiva en la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo -Agencia Chepén. Se llega a esta conclusión al haber evaluado el chi cuadrado dando como resultado una influencia positiva de 10.755 y el área de RR.HH de Caja Trujillo -Agencia Chepén, no cumple con monitoreo y evaluación al personal.

Tirado (2014) en su tesis titulada gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo. Logró fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. La población en estudio fue 1700 profesionales agremiados y la muestra de 91 agremiados. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Concluyó que algunos directivos por su misma formación profesional y falta de experiencia, les falta capacidad de gestión y muestran un estilo de liderazgo autoritario tradicional, que no conduce a las buenas relaciones humanas ni a la eficacia administrativa. Por su parte el personal operativo, muestra deficiencias en cuanto a aptitudes y actitudes frente al trabajo.

Villavicencio (2013) en su tesis titulada “calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Transportes Línea s.a. Trujillo 2013”. Tuvo como objetivo conocer la calidad del servicio en el área de carga encomiendas y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes Línea S.A. Trujillo 2013. La población en estudio estuvo conformado por 254,999 clientes que pertenecen a la ciudad de Trujillo de la cual se obtuvo una muestra de 384 personas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que los clientes están satisfechos por la confianza que TRANSPORTES LINEA SA les otorga, en tal caso al estar

satisfechos y basándonos en los antecedentes y la teoría eso tendrá resultados positivos como una mayor demanda de clientes, por las recomendaciones de los clientes que ya utilizaron el servicio. Concluyó que el atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la organización emite a sus clientes externos con un 24.5%, pues la organización le brinda un buen trato, sobre todo personalizado y una respuesta inmediata frente a cualquier problema que le pueda presentar, creando en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio.

Jara (2011) en su tesis titulada plan de calidad de atención del servicio y la satisfacción del cliente en el Restaurant Turístico “El Mochica” Trujillo 2010. Logró formular un plan de mejoramiento de calidad de atención del servicio, para la satisfacción del cliente del Rest. Turístico “El Mochica”-Trujillo. La población en estudio fue 1,800 clientes que visitan periódicamente al restaurante de la cual se obtuvo una muestra de 317 clientes. El instrumento utilizado fue un cuestionario con 28 preguntas. En los resultados obtenidos podemos observar que respecto a los clientes, la empresa trata de tener satisfecho a sus comensales, pero falta enfocar más cuáles son las necesidades que satisfacen primordialmente para que así la Empresa mediante sus trabajadores puedan desempeñarse mucho mejor. Concluyó que al formular e implementar un plan de mejoramiento de calidad de atención del servicio bien estructurado en base a la determinación de los indicadores, la empresa podrá establecer una sostenibilidad real con el propósito de poder tomar decisiones congruentes y no ejecutar atenciones del servicio improvisados que puedan conllevarle sin una dirección específica.

Local. No se encontró temas relacionados en la localidad.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad de atención al cliente

A. Calidad

Según Zeithaml, *et al.* (1991), **la calidad** es “El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan

relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes”.

B. Atención al cliente

“Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” Blanco (2001), citado en Pérez (2007).

a. El cliente

Según Thompson (2009), “es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”.

Según Pérez (2007), es un individuo que va recibir bienes o servicios en la tentativa que buscan las organizaciones con la finalidad de satisfacer sus necesidades y la aprobación depende de su estabilidad.

b. Calidad en la atención al cliente:

Según Pérez (2007), representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa. Además debe mantener las políticas normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector que opera y tipo de negocio que desarrolla.

c. Principios de la atención al cliente

Según Pérez (2007), establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención recibida. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Las exigencias y expectativas del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios.

Según Pérez (2007), las empresas deben reducir la diferencia entre la realidad de su oferta (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del cliente. El servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (grupo) específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales. La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa.

C. Los trabajadores y la atención al cliente

Según Pérez (2007), los gerentes de las empresas deben estar comprometidos en estimular y ayudar a sus colaboradores, que defiendan la calidad de atención centrada en la necesidad de los usuarios, alcanzando nivel alto de sensibilidad, cuidado y voluntad de ayudar; que impulsen su experiencia a otras personas y vuelvan por la organización.

D. Costos de no dar calidad al cliente

Según Pérez (2007), el costo de mantener a un cliente suele ser menor que el costo de conseguir un cliente nuevo. De acuerdo

con este hecho las empresas hacen un esfuerzo en sus inversiones para garantizar la calidad que brindan a sus clientes. Además, un cliente satisfecho se convierte en la estrategia de promoción más efectiva para la organización ya que los comentarios de un cliente fidelizado a sus amigos, conocidos y familiares atraen a potenciales clientes que cuentan con referencias de excelencia en el servicio.

E. Ventajas de la atención al cliente

Según Villa (2014)

Satisfacer sus necesidades, evitar incertidumbres y retrasaos, y si siente escuchado y cómodo

Necesidades de conocimiento, todo cliente, por el hecho de serlo, espera recibir un trato amable y considerado en reconocimiento a su posición de comprador o usuario. El cliente busca y reclama la atención y buen trato de su interlocutor.

Necesidad de información, el cliente necesita conocer los datos y las alternativas disponibles. Espera recibir información completa y veraz. El cliente solicita y valora los conocimientos y experiencia profesional del personal que presta el servicio.

Necesidades operativas: el cliente tiene la necesidad de solucionar un problema o lograr un determinado objetivo. Todos los usuarios y clientes esperan conseguir resultados concretos y verificables. El cliente necesita y exige eficacia y seguridad del servicio.

F. Dimensiones de la calidad de atención al cliente

Según Gosso (2008), la percepción de la calidad de un servicio, ya que los clientes pueden no conocer la dimensión técnica de un servicio, pero suelen ser especialistas en cómo se prestó ese servicios

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry los clientes hacen su evaluación del servicio de acuerdo a la percepción que han tenido de los siguientes criterios.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y elementos de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma creíble y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y para proporcionar un servicio rápido.

Seguridad (confort): Conocimientos y atención, mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

Empatía: Atención individualizada que ofrece la empresa al cliente.

Satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

1.3.2 Gestión de recursos humanos

A. Definiciones

a. Recursos humanos

Según Alles (2011). Los recursos humanos es una disciplina perteneciente a las ciencias de la administración. En la actualidad se utiliza otras denominaciones para nombrarla,

tales como Capital humano, Gestión de talento, Talento Humano y otros similares.

Recursos Humanos: Es la disciplina que estudia todo lo que atiende a la actuación de las personas en el marco de una organización.

Área de Recursos Humanos: Dirección, gerencia o división responsable de todas las funciones organizacionales relacionadas con las personas.

b. Gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009). En la era de la información aparecen los equipos de gestión con personas. Estos equipos sustituyen los departamentos de recursos humanos y la gestión de personas. Los equipos de RR.HH proporcionan consultoría interna para que el área pueda cumplir actividades estratégicas de orientación global en búsqueda del futuro y el destino de la organización y sus miembros.

Las personas de agentes pasivos que son administrados, se constituyen en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales.

c. Objetivos del talento humano

Según Chiavenato (2009). Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

- Contribuir con las empresas a lograr sus objetivos, metas y alcanzar su misión.
- Facilitar la competitividad en la empresa.
- Abastecer a la empresa y empleados que estén bien capacitados y motivados.

- Desarrollar y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

B. Procesos de la gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009), existen 6 procesos de la gestión del talento humano:

- a. Admisión de personas**, División de reclutamiento y selección del personal: ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa, pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).
- b. Aplicación de personas**, División de cargos y salarios: ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientar y acompañar su desempeño.
- c. Compensación de las personas**, División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).
- d. Mantenimiento de personas**, División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).
- e. Evaluación de personas**, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para

acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

C. Las funciones de la gestión de los recursos humanos

La Gestión de recursos humanos ha alcanzado todas las funciones directores que tiene por finalidad:

a. Reclutamiento y selección

Chiavenato (2002), define el reclutamiento como: “El conjunto de actividades diseñadas para atraer hacia una organización un conjunto de candidatos calificados”

Mientras De Cenzo & Robbins (2003), definen el reclutamiento como: “El proceso por medio del cual se descubre a los candidatos potenciales para las vacantes actuales o anticipadas de la organización.”

✓ Proceso de reclutamiento

Todo proceso está conformado por un conjunto de pasos sistemáticos e interrelacionados, que tienen como finalidad obtener con mayor efectividad los objetivos propuestos. Según Chiavenato (2000), establece que: El reclutamiento implica un proceso que varía según la empresa.

Por lo general, el desarrollo del proceso de reclutamiento es una competencia del departamento de RR. HH.

Tipos de reclutamiento

- Reclutamiento interno

Según Chiavenato (2002), se da cuando: “Al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o

trasladados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal)”.

- **Reclutamiento externo**

Según Chiavenato (2000), es el proceso que: “Opera con candidatos que no pertenecen a la organización. Cuando existe una vacante, la organización intenta llenarla con personas de afuera, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento”.

✓ **Selección de personal**

Según Chiavenato (2002), es el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones de mercado.

✓ **Proceso de selección de los colaboradores**

El proceso de selección de los colaboradores no es un fin en sí mismo; es una vía que la organización alcance sus metas y objetivos.

✓ **Técnicas de selección de los colaboradores**

Según Chiavenato (2002), las técnicas de selección de los colaboradores está compuesto de las categorías siguientes: entrevista, pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación.

✓ **Entrevista de selección:** Es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan y una de las partes está interesada en conocer mejor a la otra. El entrevistado parece una caja negra que debe abrirse y a la cual se le aplican determinados estímulos (entradas) para verificar sus reacciones (salidas) y con base en estas, constituir las posibles relaciones de causa y efecto.

D. Planeación estratégica de los recursos humanos

Según Chiavenato (2009), uno de los aspectos más importantes de la estrategia corporativa es su articulación con la función de gestión del talento humano. En otras palabras, como traducir los objetivos y las estrategias corporativas en objetivos y estrategias de Recursos Humanos, lo cual se logra mediante la planeación estrategia de Recursos Humanos. La planeación estratégica de Recursos Humanos debe ser parte integrante de la planeación estratégica de la organización.

La estrategia de RH ayuda a la empresa a mantener una porción estable de mercado con crecimiento moderado pero firme. Se basa en el desarrollo interno de recursos humanos. Los empleados se seleccionan, admiten y capacitan de manera cuidadosa, y se espera que permanezcan en la compañía a largo plazo y el énfasis en las promociones internas. El papel del órgano de RH está orientado a servicios fundamentales como descripción, selección, colocación, evaluación y capacitación a largo plazo. Así, el órgano de RH mantiene la adecuación entre el diseño de cargos permanentes y el sistema de incentivos.

E. Dimensiones de la gestión de los recursos humanos

Planificación de recursos humanos, es un proceso en que la organización afirma el suficiente número de colaboradores, con una cualificación adecuada en cada uno los puestos y en el momento oportuno para cumplir con los objetivos de la organización y que sean más lucrativas económicamente.

Formación de recursos humanos. Es un proceso de instrucción continua que ayuda al colaborador a mejor su nivel personal y ser competitivo. Fortaleciendo sus capacidades para el adecuado desenvolvimiento en su puesto de trabajo, con la finalidad de ser participe y contribuir en el desarrollo y crecimiento de la organización, en este cambiante y competitivo mundo de los servicios.

Además la que se deriva del puesto de trabajo, las ayudas intelectuales y prácticas que hacen que en el trabajo diario sea posible una mayor calidad, mayor cantidad y menor coste del producto o servicio.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de los recursos humanos se relaciona con la calidad de la atención al cliente de la empresa de Transportes Turismo CIVA SAC, Jaén, 2016?

1.5 Justificación del estudio

Relevancia social

Los resultados de la investigación constituyó un aporte importante para las empresas de transportes y tengan un referente sobre la gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención al cliente; esto permitirá que los directivos generen estrategias, acciones preventivas y correctivas para beneficio de su entidad, además proporciona considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes.

Con la mejora la calidad de servicio a los clientes, ellos estarán más motivados y satisfechos de formar parte de la empresa y hacer uso de sus servicios.

Relevancia económica.

Esta investigación fue beneficiosa para los socios de la empresa, porque al existir una buena calidad de atención al cliente como resultado de una eficacia de la gestión de recursos humanos, permitirá mejores beneficios económicos e incrementar la rentabilidad.

Relevancia metodológica

En la investigación se aplicaron técnicas e instrumentos de investigación acordes al logro de los objetivos propuestos, seleccionándose el cuestionario que nos

permitió recabar datos que sirvieron para realizar el análisis respectivo de la gestión de recursos humanos y la calidad de atención al cliente.

Relevancia institucional

Los resultados de la presente investigación permitieron dar a conocer la eficacia de la gestión de recursos humanos que ejerce la empresa de Turismo Civa SAC, Jaén y su relación en la calidad de atención al cliente.

Relevancia del autor

La presente investigación permitió tener nuevos conocimientos sobre la gestión de recursos humanos y su relación en la calidad de atención al cliente de la empresa de Transportes Turismo Civa SAC.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de atención al cliente de la empresa de Transportes Turismo Civa SAC, 2016

1.6.2 Objetivos específicos

- Evaluar la gestión de los recursos humanos de la Empresa de Transportes Turismo Civa SAC.
- Determinar la calidad de atención al cliente que brinda la Empresa de Transportes Turismo Civa SAC.
- Establecer el grado de relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de atención al cliente.

1.7 Hipótesis

La gestión de los recursos humanos se relaciona de manera directa en la calidad de atención al cliente de la Empresa de Transportes Turismo Civa SAC Jaén, 2016.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación

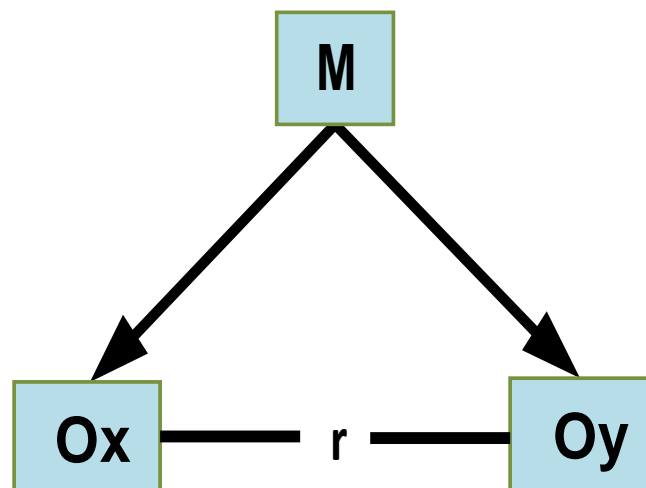
Tirado (2014), para contrastar la hipótesis de la presente investigación se hizo uso del siguiente diseño de investigación:

- **No experimental:** donde no se aplica un estímulo a la muestra.
- **Transversal o transaccional:** donde existe relación entre dos o más variables en un momento determinado.

Tipo descriptivo – correlacional que refieren a las relaciones que existe entre un conjunto de variables en un tiempo determinado.

El diseño a emplear se gráfica de la siguiente manera:

Figura 01: Diseño de la investigación.



Dónde:

- M : Muestra
Ox : Variable Gestión de recursos humanos.
Oy : Variable calidad de atención al cliente.
r : Relación que existe entre las variables

2.1.1 Descriptivo

Describir el propósito como se presenta el problema de investigación. Por otra parte, conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio Sampieri (2014)

2.1.2 Correlacional

Sirve para calcular el grado de asociación entre dos variables, estos estudios primero se miden cada una de las variables, y luego se miden, analizan y se establecen las vinculaciones. Las correlaciones se sostienen en hipótesis sometidas a prueba Sampieri (2014)

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Tabla 01: Variables

Variable	Detalle
Variable independiente	Gestión de recursos humanos
Variable dependiente	Calidad de atención al cliente

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 02: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Instrumento
Variable independiente Gestión de recursos humanos	La gestión del recurso humano es la actividad que busca cumplir los objetivos de la organización mediante la aplicación de conocimientos de los mejores talentos, es el cumplimiento efectivo de los procesos de gestión, es la aplicación de estrategias compartidas, y logra la satisfacción del personal. Rubio (2015).	Escala conformado por: 20 Itms. 2 dimensiones	Planificación de los RR HH	Misión, visión	DEL 01 AL 02	Cuestionario al cliente interno
				Valores	DEL 03 AL 05	
				Objetivos	DEL 06 AL 07	
				Organigrama	DEL 08 AL 09	
				Comunicación	DEL 10 AL 11	
			Formación de RRHH	Espacio físico – tecnología	DEL 12 AL 13	Cuestionario al cliente interno
				Capacitación	DEL 14 AL 15	
				Motivación	DEL 16 AL 17	
				Sistema de cargos	DEL 18 AL 19	
				Tecnología	20	
Variable dependiente Calidad de atención al cliente	Calidad en la atención al cliente, representa una herramienta estratégica que ayuda dar un valor añadido a los usuarios con respecto al servicio que brindan las organizaciones competidores y alcanzar un conocimiento de diferente en la calidad del servicio global en la organización". Zeithaml, <i>et al.</i> , (1991).	Escala conformado por: 20 Itms. 6 dimensiones	Satisfacción del cliente	Percepción del cliente	DEL 01 AL 05	Cuestionario al cliente externo
			Confiability	Confianza	06	
			Empatía	Profesionalismo	DEL 07 AL 08	
				Actitud	DEL 09 AL 10	
				Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	
			Atención de quejas		DEL 13 AL 15	
			Elementos tangibles	Ambiente acorde	16	
				Limpieza	17	
			Confort	Seguridad	DEL 18 AL 20	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población está conformada por dos poblaciones

- ✓ **Primera:** Por 6 clientes internos de la Empresa de Transportes Civa SAC, Jaén.
- ✓ **Segunda:** Por 220 clientes externos de personas la Empresa de Transportes Civa SAC, Jaén

Tabla 03: Población

Población	Número de clientes
Cientes internos	6
Cientes externos	220
Total de la población	226

Fuente: Elaboración propia

2.2.3 Muestra

- ✓ En cuanto a los clientes internos, dado que los elementos de la población, es relativamente pequeña la muestra estaba conformada por los mismos elementos (6 clientes internos).
- ✓ En cuanto a los clientes externos de la empresa transportes Civa SAC.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N - 1 E^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra

Z = Margen de confianza (Z=1.96)

p = Probabilidad de éxito (p=0.5)

q= Probabilidad de fracaso (q=0.5)

N = Población (220 clientes)

E = Error Estándar (E=0.10)

Solución

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 226}{226 - 1 * 0.1^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{211.29}{3.15}$$

n = 67.07

n = 68 clientes externos

Muestreo no probabilístico

En el proceso de selección de la muestra hay un juicio personal, es decir el investigador, ha tenido por conveniente escoger una muestra en donde tiene las características de acuerdo a la investigación en estudio para que dé gran fortuna para la recopilación y análisis de datos

Muestreo por conveniencia

Se usa por razones de comodidad o por acceso factible. Por ejemplo realizar se realizó encuesta a los clientes internos y externos de la Empresa de Transportes Civa SAC.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica.

La técnica que se utilizó en la investigación es la siguiente:

✓ **Encuesta:** Se aplicó a los clientes internos de las diversas áreas que realizan gestión directa e indirecta de los recursos humanos de la empresa en estudio. Esta técnica permitirá conocer las opiniones, actitudes, aptitudes, expectativas, hechos y motivaciones de los colaboradores.

Además se aplicó a los clientes externos de la empresa para conocer su opinión de la calidad de atención al cliente que ofrece los clientes internos de la empresa.

2.4.2 Instrumento.

Un cuestionario es un conjunto de preguntas con relación a las dos variables a medir Gordon (2013)

El uso del instrumento fue de acuerdo a las fichas técnicas que se mencionan a continuación

FICHA TECNICA

Gestión Recursos humanos

Nombre : Cuestionario que mide la Gestión de los Recursos Humanos

Autor : La Investigadora

Dirigido : Clientes internos de la empresa de Transportes Turismo Civa SAC.

Tiempo duración: 10 min.

Descripción: El cuestionario de la gestión de recursos humanos está compuesta por 2 dimensiones los cuales son la planificación de recursos humanos y la formación de recursos humanos con sus respectivos indicadores y sus ítems.

Planificación de recursos humanos, es un proceso en que la organización afirma el suficiente número de colaboradores, con una cualificación adecuada en cada uno los puestos y en el momento oportuno para cumplir con los objetivos de la organización y que sean más lucrativas económicamente.

Formación de recursos humanos. Es un proceso de instrucción continua que ayuda al colaborador a mejorar su nivel personal y ser competitivo. Fortaleciendo sus capacidades para el adecuado desenvolvimiento en su puesto de trabajo, con la finalidad de ser participe y contribuir en el desarrollo y crecimiento de la organización, en este cambiante y competitivo mundo de los servicios.

Tabla 04: Ficha técnica de gestión de los recursos humanos

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Planificación de recursos humanos	Misión, visión	DEL 01 AL 02
	Valores	DEL 03 AL 05
	Objetivos	DEL 06 AL 07
	Organigrama	DEL 08 AL 09
	Comunicación	DEL 10 AL 11
Formación de recursos humanos	Espacio físico – tecnología	DEL 12 AL 13
	Capacitación	DEL 14 AL 15
	Motivación	DEL 16 AL 17
	Sistema de cargos	DEL 18 AL 19
	Tecnología	20

FICHA TECNICA

Calidad de Atención al Cliente.

Nombre : Cuestionario que mide la calidad de atención al cliente

Autor : La Investigadora

Dirigido : Clientes externos de la empresa de Transportes Turismo Civa SAC.

Tiempo duración: 10 min.

Descripción: El cuestionario de calidad de atención al cliente está compuesta por 6 dimensiones los cuales son satisfacción del cliente, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y confort, con sus respectivos indicadores y sus ítems.

Satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Confiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma creíble y cuidadosa.

Empatía: Atención individualizada que ofrece la empresa al cliente.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y para proporcionar un servicio rápido.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y elementos de comunicación.

Seguridad (confort): Conocimientos y atención, mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

Tabla 05: Ficha técnica de calidad de atención al cliente

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente	DEL 01 AL 05
Confiabilidad	Confianza	06
Empatía	Profesionalismo	DEL 07 AL 08
	Actitud	DEL 09 AL 10
Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	DEL 11 AL 12
	Atención de quejas	DEL 13 AL 15
Elementos tangibles	Ambiente acorde	16
	Limpieza	17
Confort	Seguridad	DEL 18 AL 20

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez, Los instrumentos elaborados fueron consultados a docentes y profesionales con la experiencia requerida, a manera de juicio de expertos (ver anexo 03).

Confiabilidad,

Perdomo (2007) señala que un instrumento es confiable si este es capaz de registrar los mismos resultados en repetidas ocasiones, con una misma muestra bajo las mismas condiciones.

La confiabilidad para los instrumentos de gestión de recursos humanos, se midieron a través del alfa de Cronbach, es de 0.812 Esto quiere decir, que si algún investigador, optara para la aplicación de dicho instrumento, obtendría a manera de réplica de un 81.20% en sus resultados.

Tabla 06: Fiabilidad de gestión de recursos humanos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	20

La confiabilidad para los instrumentos de la calidad atención al cliente, se midieron a través del alfa de Cronbach, es de 0.729 Esto quiere decir, que si algún investigador, optara para la aplicación de dicho instrumento, obtendría a manera de réplica de un 72.90% en sus resultados.

Tabla 07: Fiabilidad de calidad de atención al cliente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	20

2.5 Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se realizaron los siguientes métodos:

- ✓ **Método deductivo – inductivo:** Consistió de lo general a lo particular de esta manera se conocerá la realidad de la empresa de transportes Turismo Civa SAC.
- ✓ **Método Analítico:** Nos permitió elaborar las conclusiones, recomendaciones y / o apreciaciones que se obtendrán al final del trabajo.

- ✓ **Método estadístico:** Son los cálculos matemáticos necesarios realizados en la presente investigación.

2.5.1 Técnicas para el procesamiento y análisis de información

En la presente investigación se han aplicado las siguientes técnicas:

- Conciliación de datos
- Indagación
- Rastreo

En el presente trabajo de investigación se realizó el procesamiento de los datos recopilados de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas.

- Ordenamiento y clasificación
- Tabulación de cuadros con porcentajes
- Comprensión de gráficos
- Proceso computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 21 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 90%.

2.6 Aspectos éticos

Para lo cual mediante un documento a la Administración de la Empresa de Transporte Turismo CIVA SAC, se solicitó la autorización para la recolección de información y fue aceptado.

Mediante un consentimiento informado se le hizo llegar al colaborador aceptando ser encuestado y de esa manera poder tomar algunas fotografías, filmaciones, u otros medios de verificación (sólo en el caso de ser sumamente necesario) que se usen sólo para fines de la investigación.

III. RESULTADOS

Análisis de los resultados

3.1 Gestión de recursos humanos

Pregunta 01: ¿Usted conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de atención al cliente?

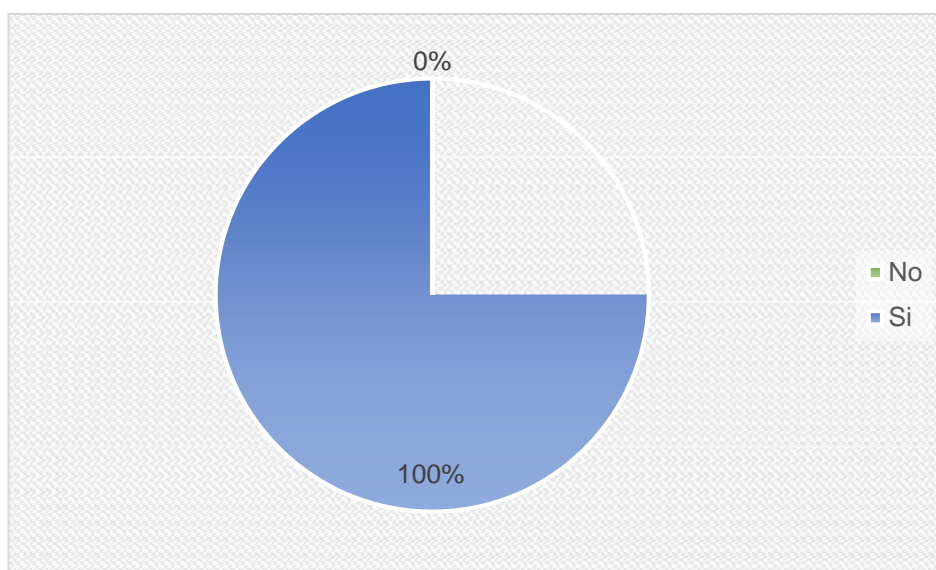
Tabla 08:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0
Si	6	100,0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 01: Aplica la misión y visión de la empresa orientada en la calidad de atención al cliente.



Elaborado por: la investigadora

Según el gráfico 01, se puede observar 100% de los clientes internos encuestados manifiestan que si conocen y aplican la misión y visión de la empresa orientada en la calidad de atención al cliente

Pregunta 02: ¿Considera usted que la eficacia está en solucionar los problemas, y no en que cantidad de clientes se atiende?

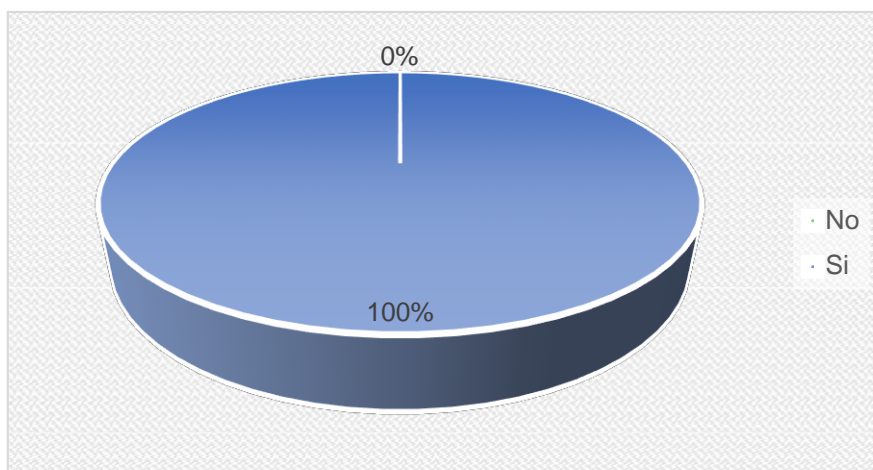
Tabla 09:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0
Si	6	100,0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 02: La eficacia está en solucionar los problemas, y no en que cantidad de clientes se atiende.



Elaborado por: la investigadora

Como se observa en el gráfico 02, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% manifiestan que la eficacia si está en solucionar los problemas y no que cantidad de clientes se atiende.

Pregunta 03: ¿Se siente usted identificado con los valores de la empresa?

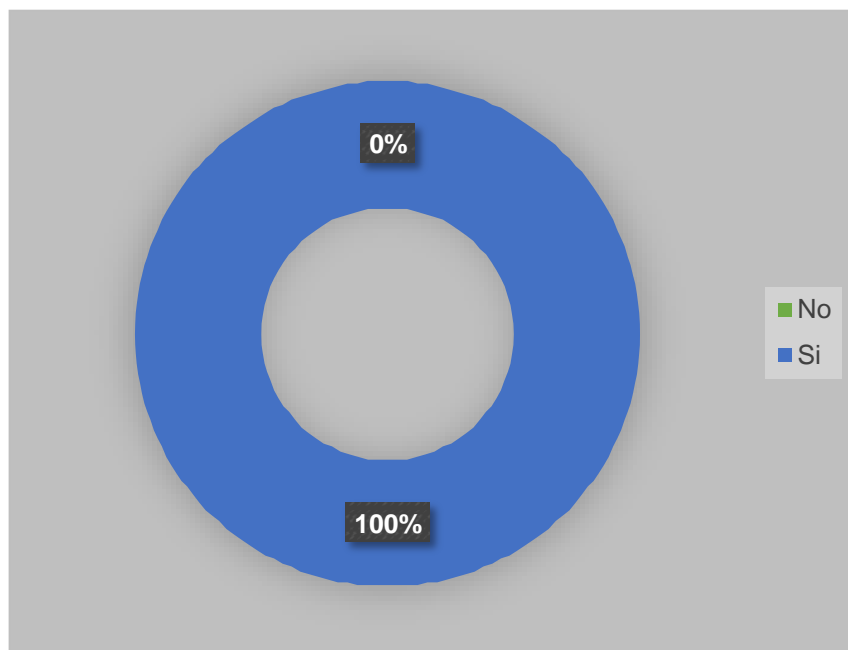
Tabla 10:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0
Si	6	100,0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 03: Identificado con los valores de la empresa



Elaborado por: la autora

Como se observa en el gráfico 03, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% responden que si se sienten identificados con los valores de la empresa.

Pregunta 04: ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa en cuanto al horario de oficina?

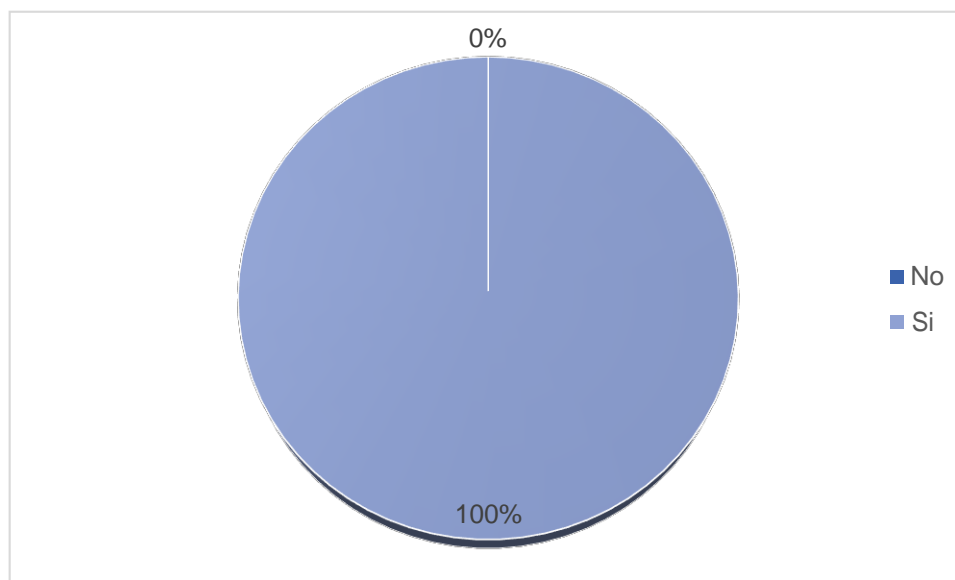
Tabla 11:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0
Si	6	100,0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 04: Respeta las normas y políticas de la empresa en cuanto al horario de oficina.



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 04, se observa que 100% de los clientes internos encuestados manifiestan que si respetan las normas y políticas de la empresa en cuanto al horario de oficina.

Pregunta 05: ¿Si otra área requiere de su ayuda colaboraría para solucionar el problema?

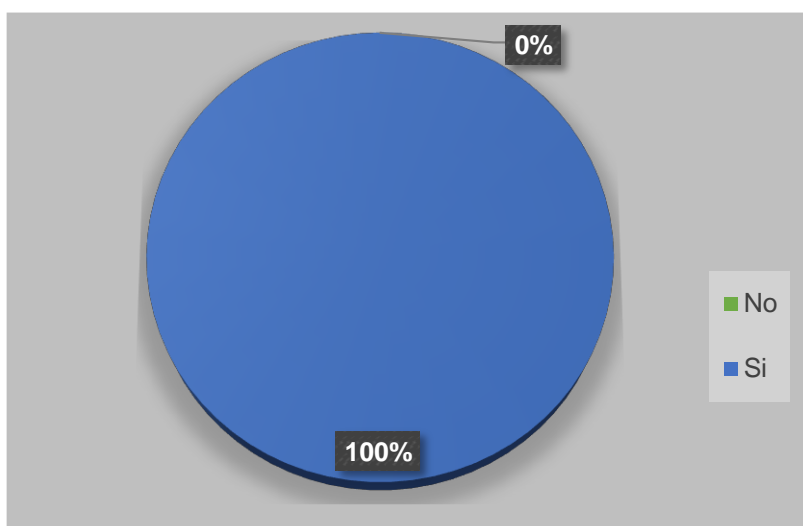
Tabla 12:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0
Si	6	100,0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 05: Si otra área requiere de su ayuda colaboraría para solucionar el problema



Elaborado por: la autora

Como se observa en el gráfico 05, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% responden que si otra área requiere de su ayuda SI colaboraría para dar solución a los problemas.

Pregunta 06: ¿Cree usted que existen objetivos en la empresa relacionados con la calidad atención al cliente?

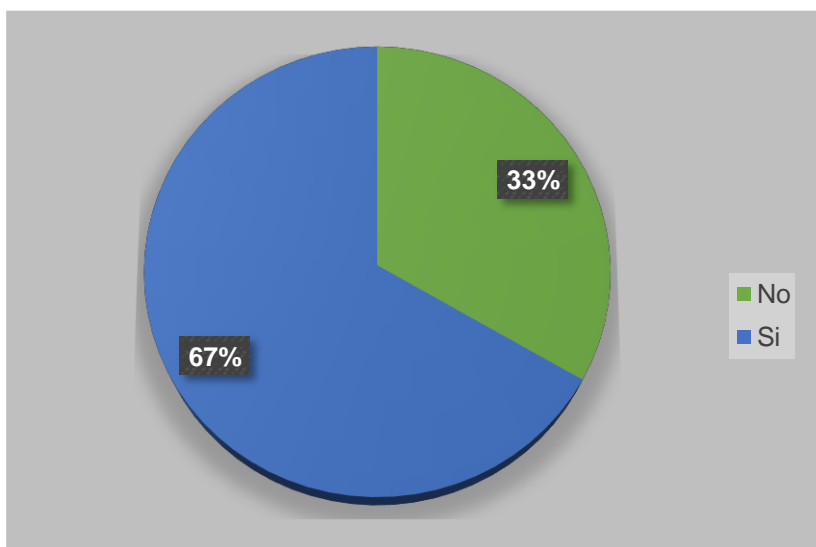
Tabla 13:

	Frecuencia	Porcentaje
No	2	33.3
Si	4	66.7
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 06: Existen objetivos en la empresa relacionados con la calidad atención al cliente



Elaborado por: la autora

Como se observa en el gráfico 06, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 66.7% responden que actualmente existen objetivos en la empresa relacionados con la calidad de atención al cliente, seguido por 33.3% manifiestan que no existen objetivos en la empresa relacionados con la calidad de atención al cliente

Pregunta 07: ¿Usted considera que los objetivos de la empresa están de acorde con los principios de la calidad de atención al cliente?

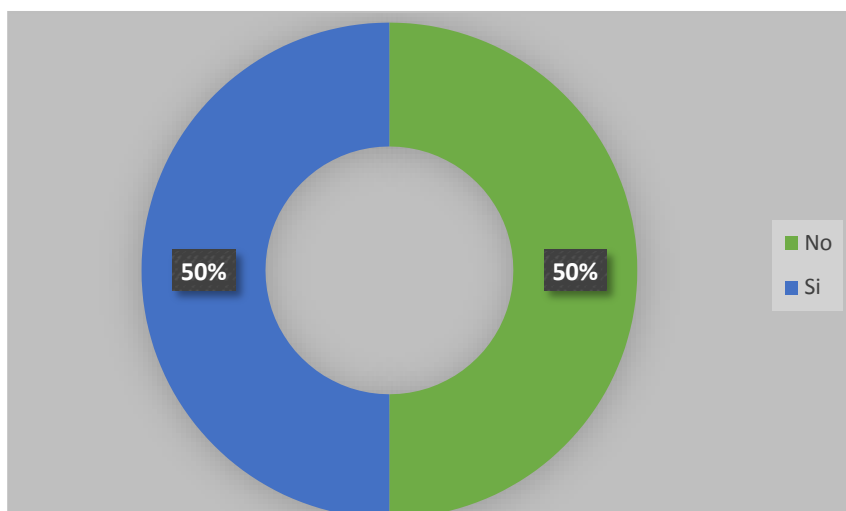
Tabla 20:

	Frecuencia	Porcentaje
No	3	50.0
Si	3	50.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 07: Los objetivos de la empresa están de acorde con los principios de la calidad de atención al cliente



Elaborado por: la autora

Como se observa en el gráfico 07, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 50% responden que los objetivos de la empresa si están de acorde con los principios de la calidad de atención al cliente, y el 33.3% de los encuestados mencionan que los objetivos no están de acorde con los principios de la calidad de atención al cliente.

Pregunta 08: ¿Usted cree que existe un organigrama que le permita visualizar el cargo y las funciones que desempeña?

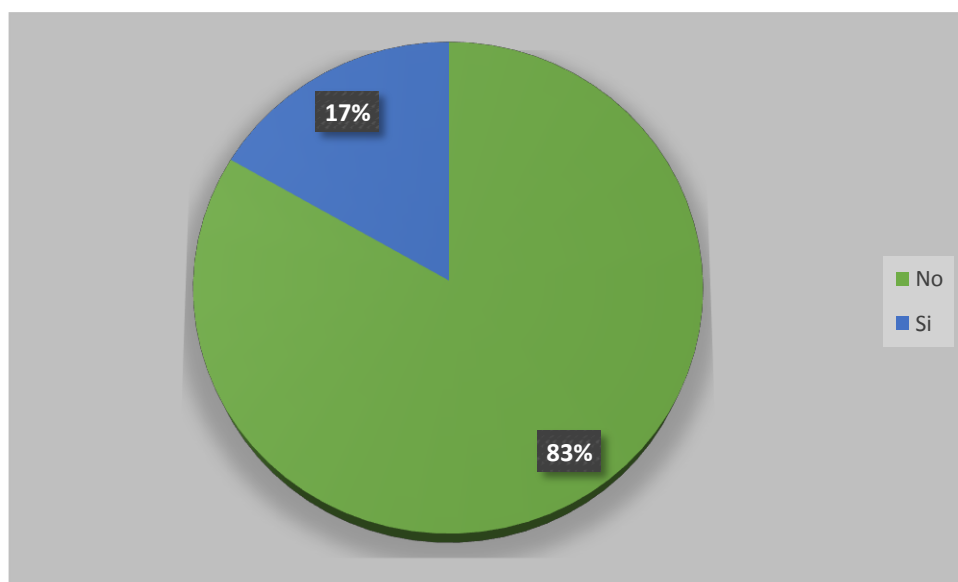
Tabla 15:

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	83.3
Si	1	16.7
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 8: Existe un organigrama que le permita visualizar el cargo y las funciones que desempeña



Elaborado por: la autora

Como se observa en el gráfico 08, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 83.3% manifiestan que no existe un organigrama que les permita visualizar el cargo y las funciones que desempeñan y el 16.7% de los encuestados responden que si un organigrama que les permita visualizar el cargo y las funciones que desempeñan.

Pregunta 09: ¿Cree usted que existen manuales y guías de trabajo para los cargos existentes en la empresa?

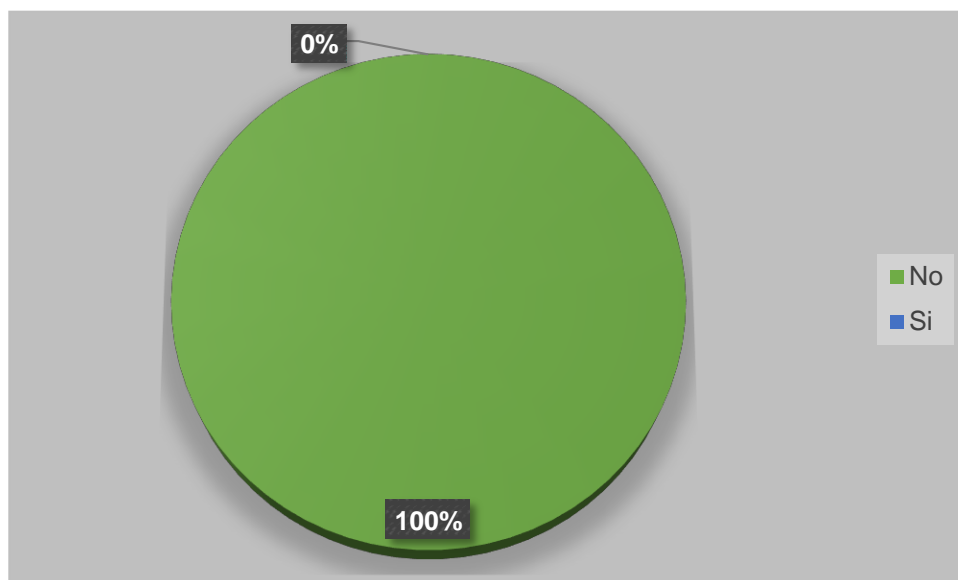
Tabla 16:

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	100.0
Si	0	0.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 9: Los manuales y guías de trabajo para los cargos existentes en la empresa



Elaborado por: la autora

Como se observa en el gráfico 09, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% manifiestan que no existen manuales y guías de trabajo para los cargos existentes en la empresa.

Pregunta 10: ¿Usted cree que existe supervisión directa por los directivos de la empresa, para que le permita optimar su desempeño laboral?

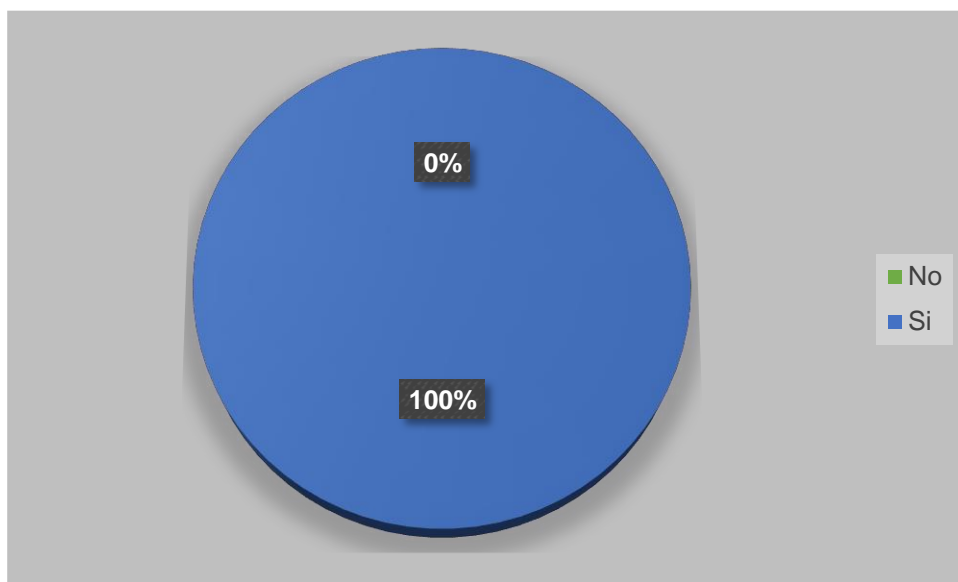
Tabla 17:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0.0
Si	6	100.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 10: La supervisión directa por los directivos de la empresa, para que le permita optimar su desempeño laboral



Elaborado por: la autora

Como se observa en el gráfico 10, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% responden no existe supervisión directa por los directivos de la empresa.

Pregunta 11: ¿Usted cree que las tareas y actividades que usted realiza en la empresa están distribuidas equitativamente entre los clientes internos?

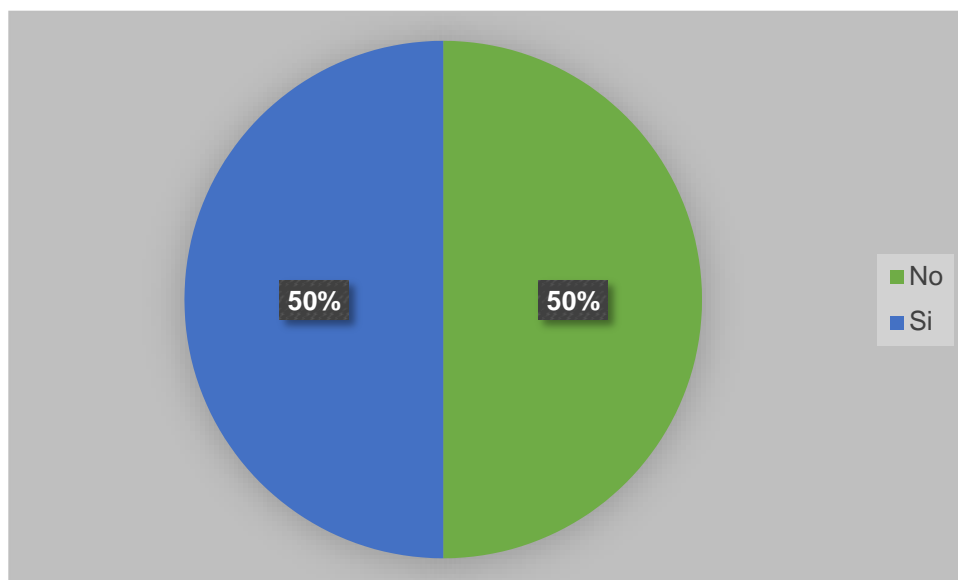
Tabla 18:

	Frecuencia	Porcentaje
No	3	50.0
Si	3	50.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 11: Las tareas y actividades que usted realiza en la empresa están distribuidas equitativamente entre los clientes internos



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 11, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 50% mencionan que las tareas y actividades que se realizan en la empresa SI son distribuidas equitativamente entre los clientes internos y el 50% manifiestan que las actividades y tareas que realiza en la empresa no están distribuidas de manera adecuada entre los clientes internos.

Pregunta 12: ¿usted cree que la empresa cuenta con infraestructura, mobiliario y tecnología adecuada para el desarrollo sus actividades?

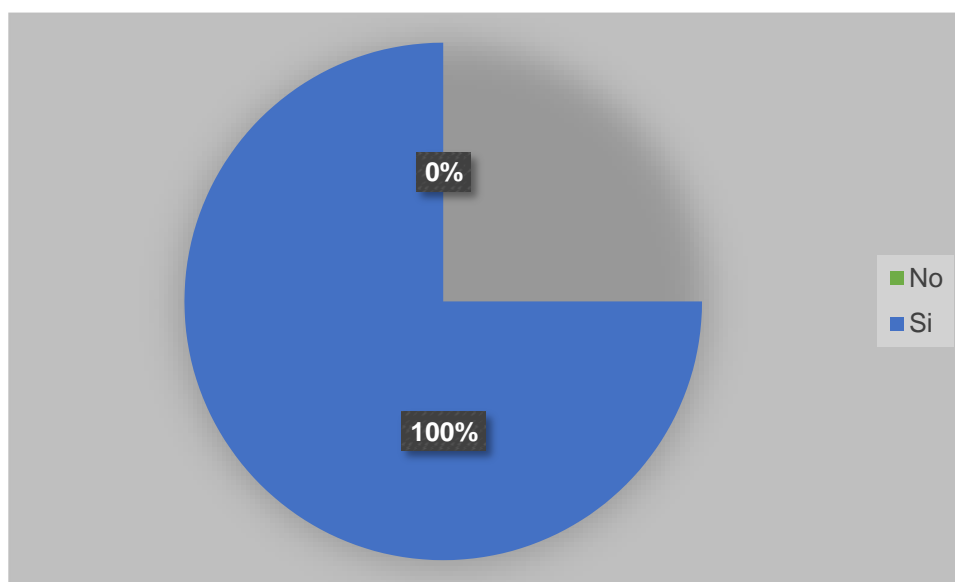
Tabla 19:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0.0
Si	6	100.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 12: La empresa cuenta con infraestructura, mobiliario y tecnología adecuada para el desarrollo sus actividades



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 12, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% manifiestan que la empresa si cuenta con infraestructura, mobiliario y tecnología adecuada para el desarrollo de sus actividades.

Pregunta 13: ¿Usted cree que la tecnología utilizada en la empresa contribuye a optimizar los procesos y tiempos de respuesta?

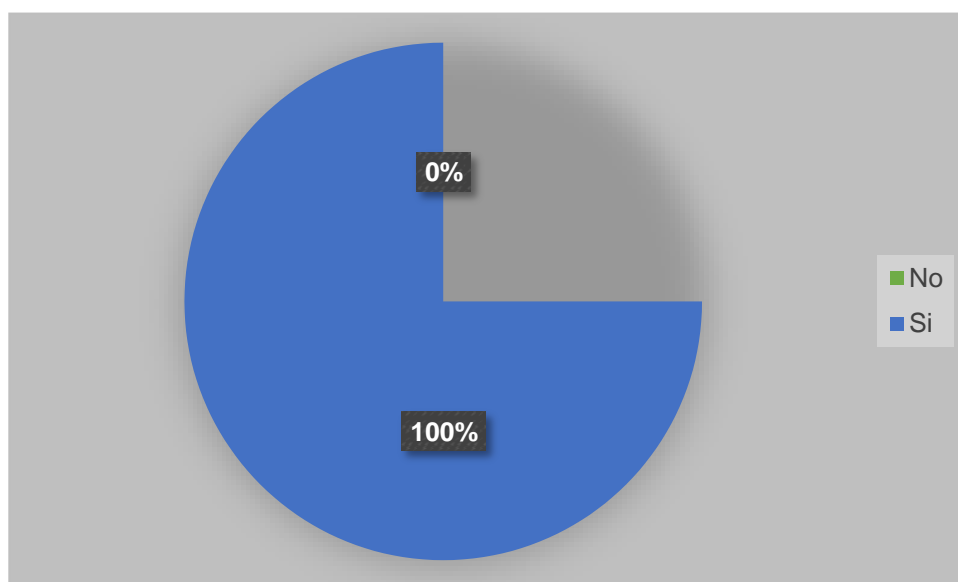
Tabla 20:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0.0
Si	6	100.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 13: La tecnología utilizada en la empresa contribuye a optimizar los procesos y tiempos de respuesta



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 13, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% manifiestan que la tecnología utilizada en la empresa contribuye a optimizar los procesos y tiempos de respuesta.

Pregunta 14: ¿Usted considera que en la empresa da mejoramiento continuo y puesta en práctica las nuevas herramientas de atención al cliente?

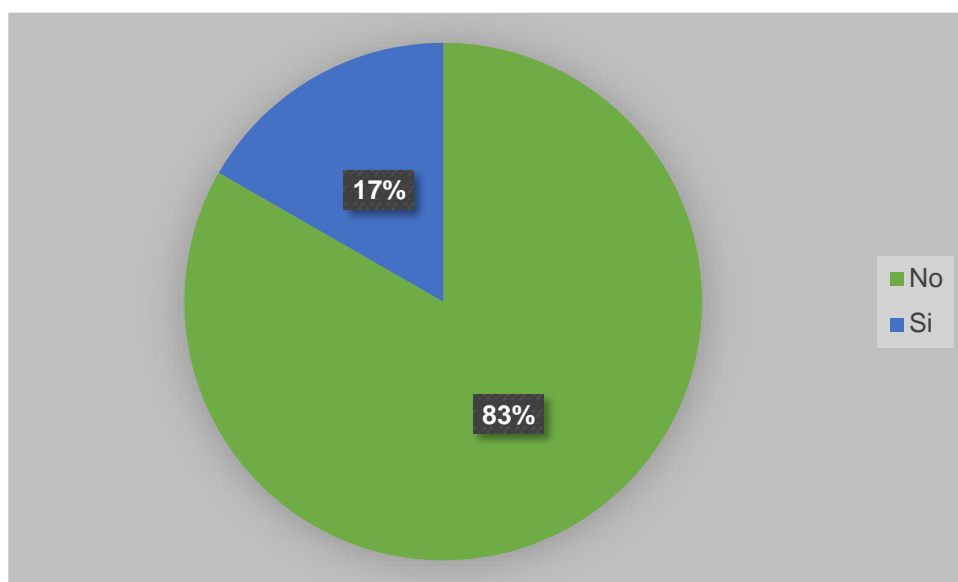
Tabla 21:

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	83.3
Si	1	16.7
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 14: La empresa da mejoramiento continuo y puesta en práctica las nuevas herramientas de atención al cliente



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 14, del 100% de los clientes internos encuestados, se aprecia que 83.3% manifiesta que la empresa No da el mejoramiento continuo y la puesta en práctica las nuevas herramientas de atención al cliente y el 16.7% de los encuestados responden que la empresa Si da mejoramiento continuo y utiliza nuevas herramientas para la atención al cliente.

Pregunta 15: ¿Usted es capacitado por la empresa en relación a la calidad de atención cliente oportunamente?

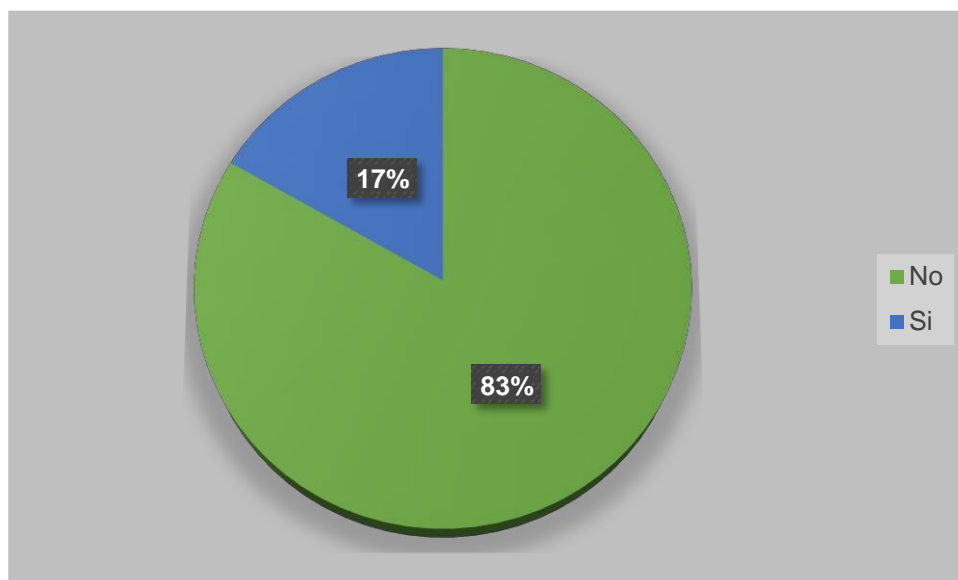
Tabla 22:

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	83.3
Si	1	16.7
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 15: Es capacitado por la empresa en relación a la calidad de atención cliente oportunamente



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 15, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo el 83.3% manifiestan que no son capacitados por la empresa en relación a la calidad de atención al cliente y el 16.7 de los encuestados mencionan que si son capacitados.

Pregunta 16: ¿Usted cree que la empresa emplea algún sistema de reconocimiento y de ascenso a los colaboradores?

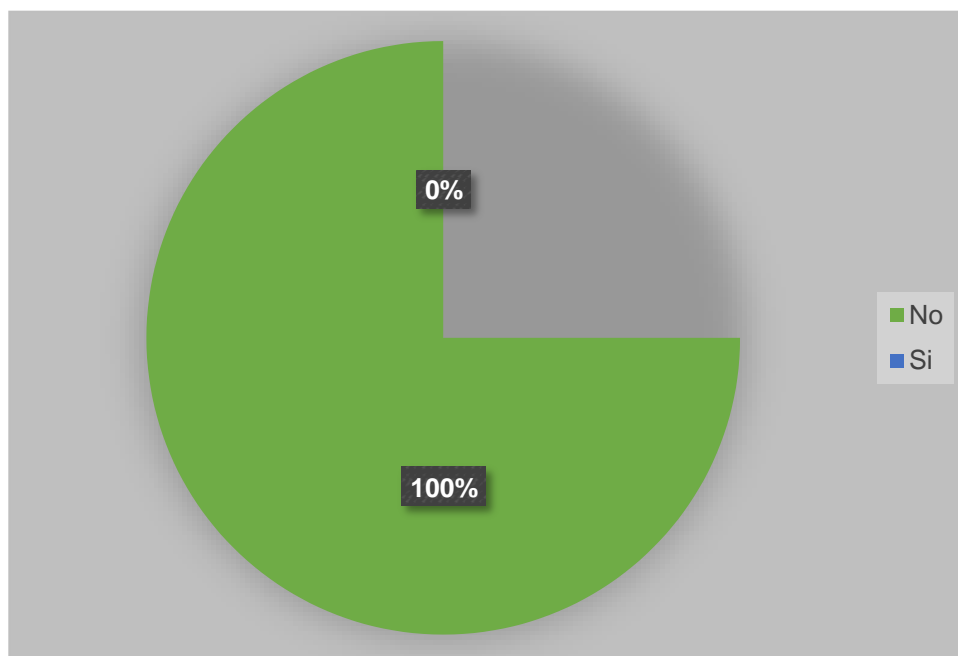
Tabla 23:

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	100.0
Si	0	0.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Grafico 16: La empresa emplea algún sistema de reconocimiento y de ascenso a los colaboradores



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 16, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% manifiestan que la empresa NO emplea ningún sistema de reconocimiento y ascenso a los colaboradores.

Pregunta 17: ¿Usted siente motivado e incentivado con su remuneración salarial que la empresa le brinda?

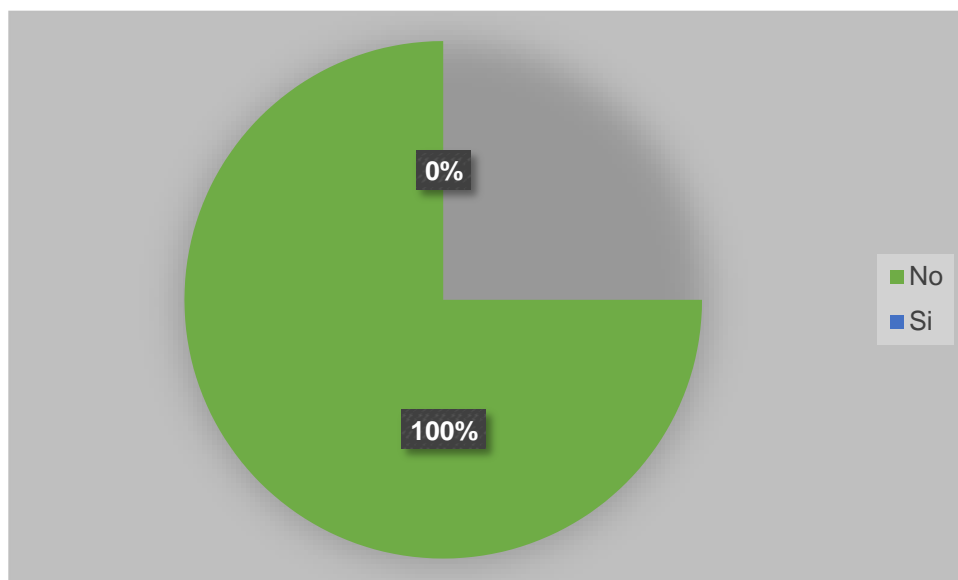
Tabla 23:

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	100.0
Si	0	0.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 17: Se siente motivado e incentivado con su remuneración salarial que le empresa le brinda.



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 17, del 100% de los clientes internos encuestados, se aprecia que 100% responden que no están motivados e incentivados con su remuneración salarial que la empresa le brinda.

Pregunta 18: ¿Cree usted que las tareas y responsabilidades que realizan en la empresa están distribuidas de acuerdo con su grado de instrucción?

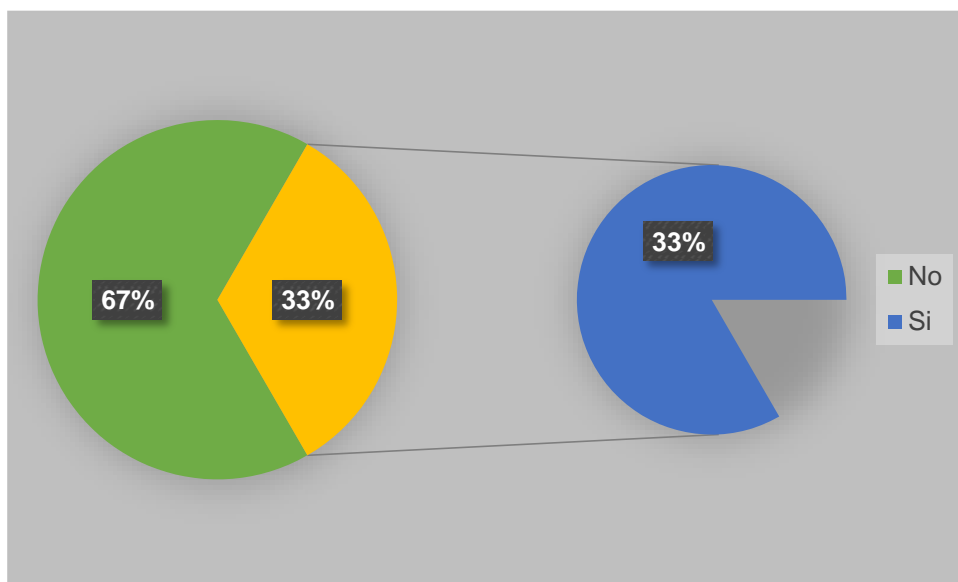
Tabla 25:

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	66.7
Si	2	33.3
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 18: las tareas y responsabilidades que realizan en la empresa están distribuidas de acuerdo con su grado de instrucción



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 18, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 66.7% manifiestan que las tareas y responsabilidades que realizan en la empresa no están distribuidas de acuerdo con su grado de instrucción y el 33.3% de los encuestados responden que Si las tareas y responsabilidades que realizan en la empresa están de acuerdo con su grado de instrucción.

Pregunta 19: ¿Usted se esfuerza por dar solución a los problemas que presentan los clientes externos de la empresa?

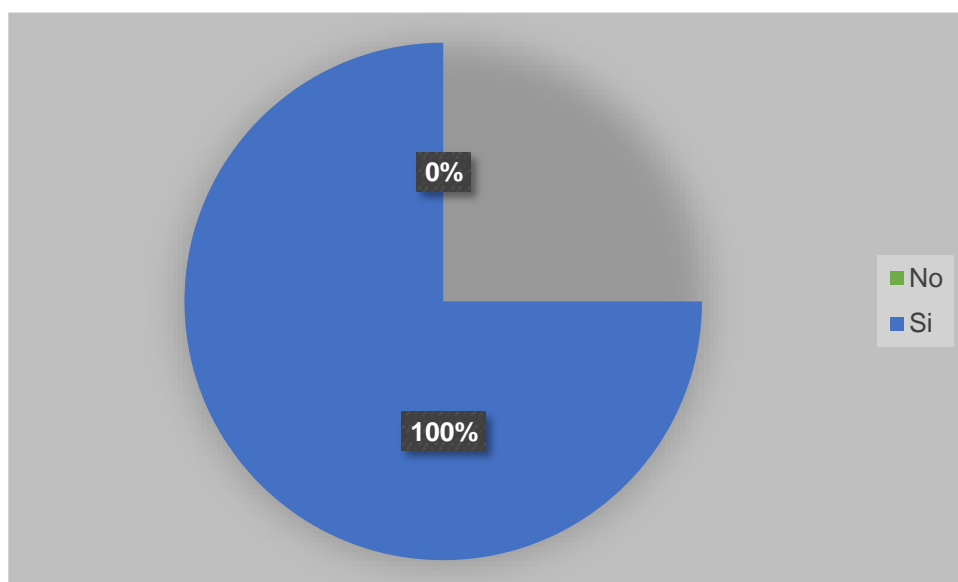
Tabla 26:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0.0
Si	6	100.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 19: Se esfuerza por dar solución a los problemas que presentan los clientes externos de la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 19, del 100% de los clientes internos encuestados, se obtuvo que el 100% mencionan que si se esfuerza por dar solución a los problemas que presenta los clientes externos de la empresa.

Pregunta 20: ¿Usted cree que la tecnología que utiliza la empresa ayuda a optimizar los procesos de atención al cliente?

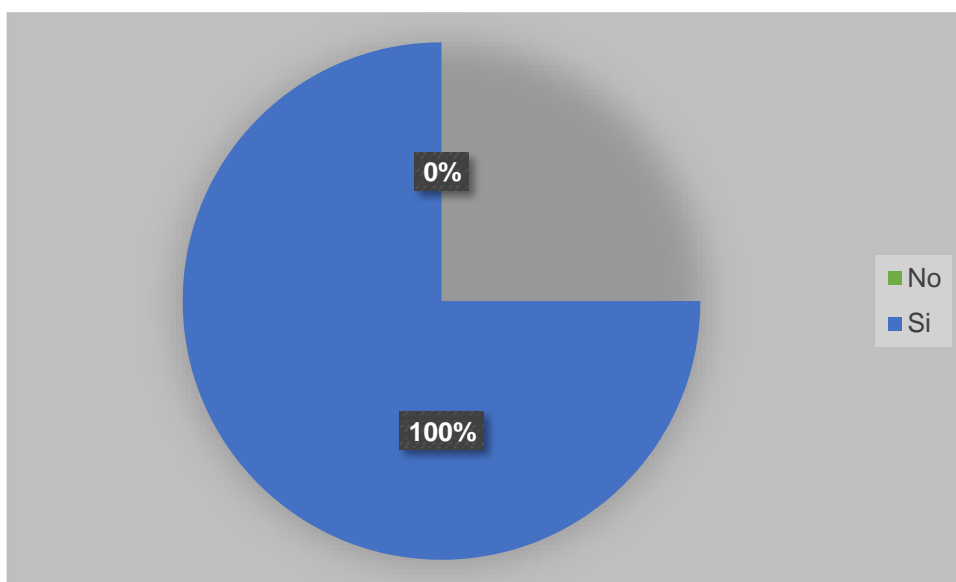
Tabla 27:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0.0
Si	6	100.0
Total	6	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 20: La tecnología que utiliza la empresa ayuda a optimizar los procesos de atención al cliente



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 20, del 100% de los clientes internos encuestados, se aprecia que el 100% de ellos manifiestan que la tecnología que utiliza la empresa si ayuda a optimizar los procesos de atención al cliente.

3.2 Calidad de atención al cliente

Pregunta 01: ¿Usted está satisfecho con la atención que le brinda el cliente interno de la empresa?

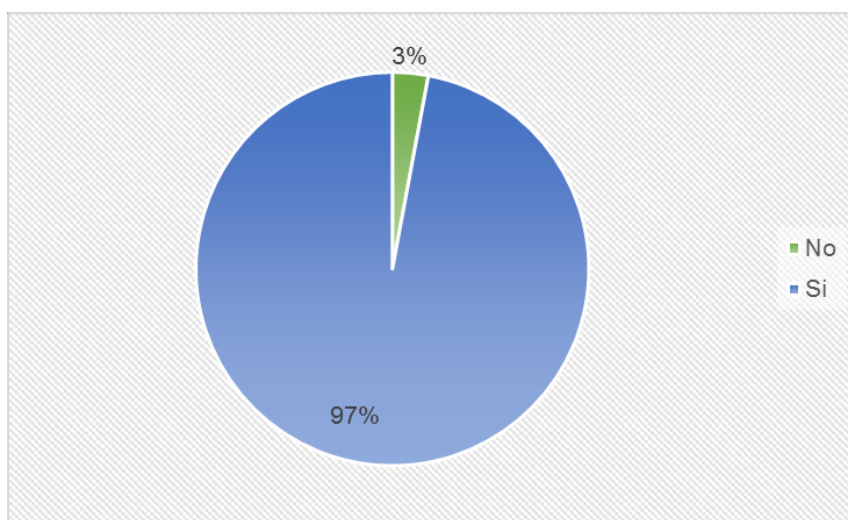
Tabla 28:

	Frecuencia	Porcentaje
No	2	2.9
Si	66	97.1
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 21: Está satisfecho con la atención que le brinda el cliente interno de la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 21, el 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo el 97.1% manifiestan que si están satisfecho con la atención que le brinda el cliente interno de la empresa y el 2.9% de los encuestados responden que no están satisfechos.

Pregunta 02: ¿Usted se encuentra satisfecho con el uso y técnicas de atención al cliente que el personal de la empresa?

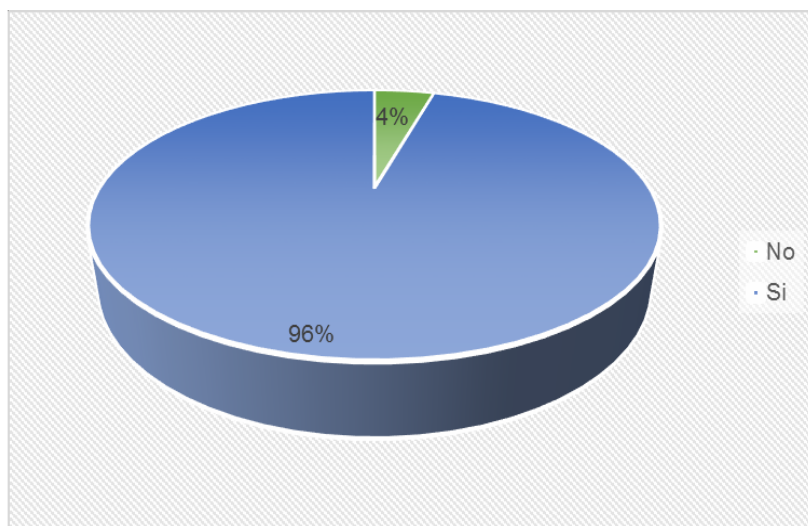
Tabla 29:

	Frecuencia	Porcentaje
No	3	4.4
Si	65	95.6
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 22: Se encuentra satisfecho con el uso y técnicas de atención al cliente que el personal de la empresa.



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 22, del 100% de los clientes externos encuestados, se aprecia que se puede el 95.6% manifiestan que si se sienten satisfechos con el uso y técnicas de atención al cliente que presta el personal de la empresa y el 4.4% de los encuestados manifiestan que no se encuentran satisfechos.

Pregunta 03: ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que brinda el personal de la empresa?

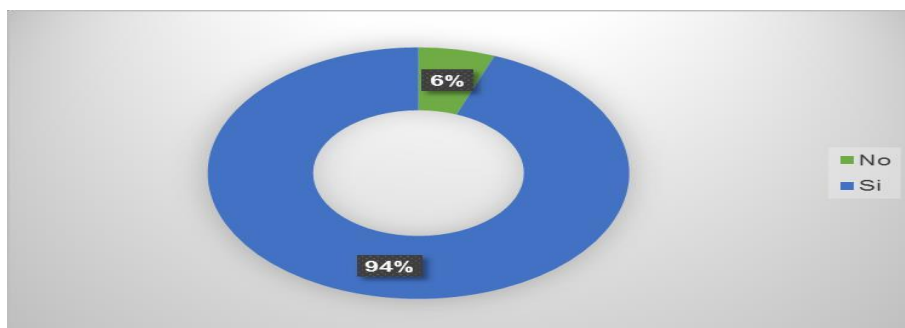
Tabla 30:

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	5.9
Si	64	94.1
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 23: El horario de atención que brinda el personal de la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 23, del 100% de los clientes externos encuestados, se aprecia que el 94.1% mencionan que si están de acuerdo con el horario de atención que el personal de la empresa les brinda y el 5.9% de los encuestados mencionan no están de acuerdo con el horario de atención.

Pregunta 04: ¿La atención que recibe por el personal de la empresa es personalizada?

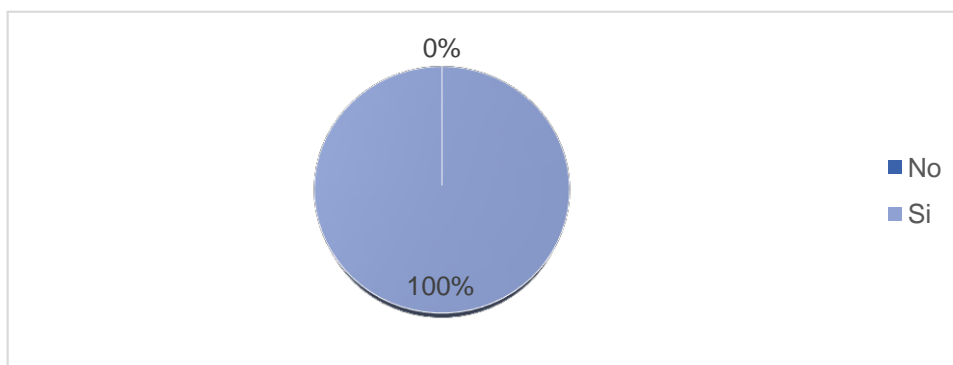
Tabla 31:

	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0.0
Si	68	100.0
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 24: La atención que recibe por el personal de la empresa es personalizada



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 24, del 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 100% manifiestan que la atención que recibe por el personal de la empresa es personalizada.

Pregunta 05: ¿Usted es asesorado en momento de necesitarlo por el personal de la empresa?

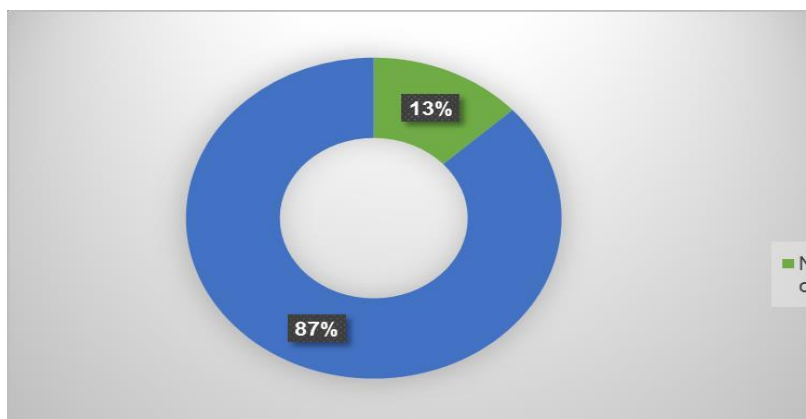
Tabla 32:

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	13.2
Si	59	86.8
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 25: Es asesorado en momento de necesitarlo por el personal de la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 25, del 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 86.8% responden que si son asesorados en momento de necesitarlo por parte del personal de la empresa y el 13.2% de los encuestados manifiestan que no asesorado por el personal de la empresa en momento de necesitarlo.

Pregunta 06: ¿Usted se siente satisfecho por la confianza que le brinda el personal de la empresa?

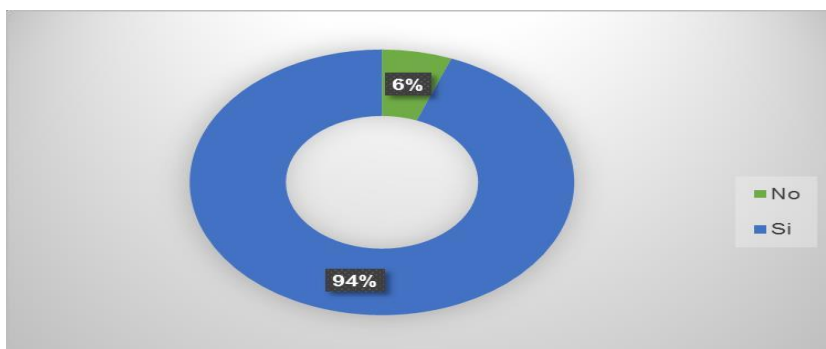
Tabla 33:

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	5.9
Si	64	94.1
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 26: Siente satisfechos por la confianza que le brinda el personal de la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 26, del 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 94.1% manifiestan si se siente satisfechos por la confianza que le brinda el personal de la empresa y el 5.9% de los encuestados manifiestan que no se sienten satisfechos.

Pregunta 07: ¿Considera usted que el personal que le atiende está lo suficientemente capacitado para atenderlo?

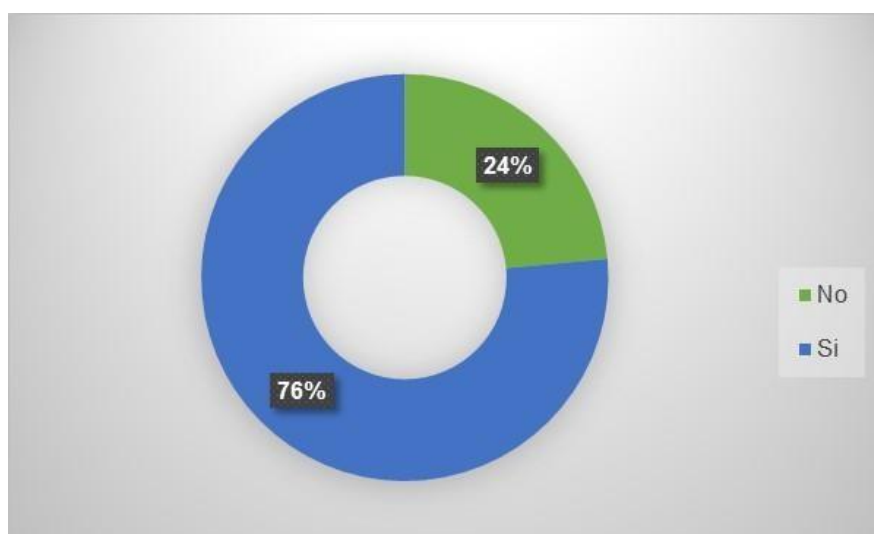
Tabla 34:

	Frecuencia	Porcentaje
No	16	23.5
Si	52	76.5
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 27: El personal que le atiende está lo suficientemente capacitado para atenderlo



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 27, el 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 76.5% manifiestan que el personal que le atiende si se encuentra lo suficientemente capacitado para atenderlo y el 24.5% de los encuestados responden que no están suficientemente capacitados para atenderlos.

Pregunta 08: ¿Usted cree que el personal que le atiende conoce ampliamente todos los servicios que brinda la empresa?

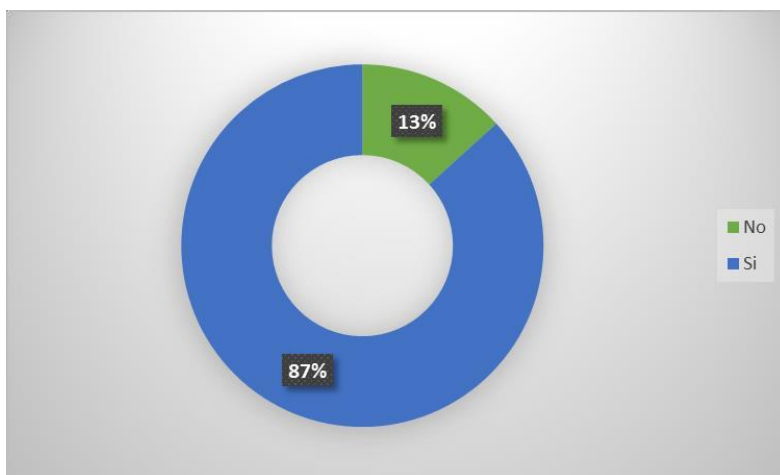
Tabla 35:

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	13.2
Si	59	86.8
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 28: El personal que le atiende conoce ampliamente todos los servicios que brinda la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 28, del 100% de los clientes externos encuestados, se aprecia que el 86.8% responden si el personal que le atiende conoce ampliamente todos los servicios que brinda la empresa y el 13.2% de los encuestados mencionan que el personal que le atiende no conoce todos los servicios que brinda la entidad.

Pregunta 09: ¿Usted cree que los empleados de la empresa le brindan respuestas precisas y adecuadas a sus interrogantes e inquietudes?

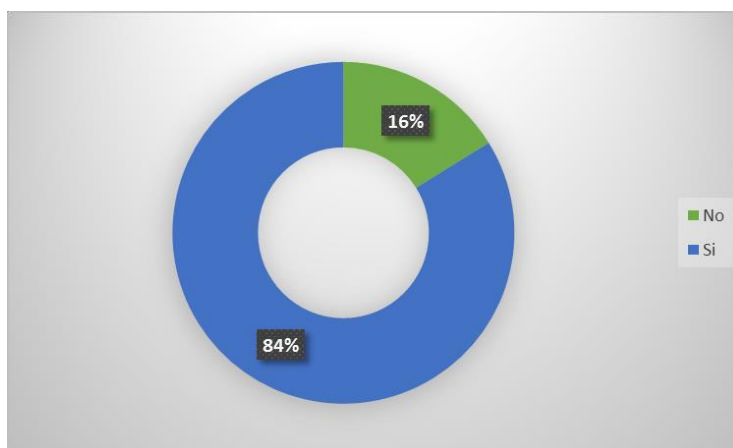
Tabla 36:

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	16.2
Si	57	83.8
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 29: Los empleados de la empresa le brindan respuestas precisas y adecuadas a sus interrogantes e inquietudes



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 29, del 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 83.8% mencionan los empleados de la empresa si les brindan respuestas precisas y adecuadas a sus interrogantes e inquietudes y el 16.2% de los encuestados mencionan que no les brindan respuestas precisas y adecuadas.

Pregunta 10: ¿Usted cree que el personal de la empresa se desenvuelve con seguridad y profesionalismo en el puesto que desempeña?

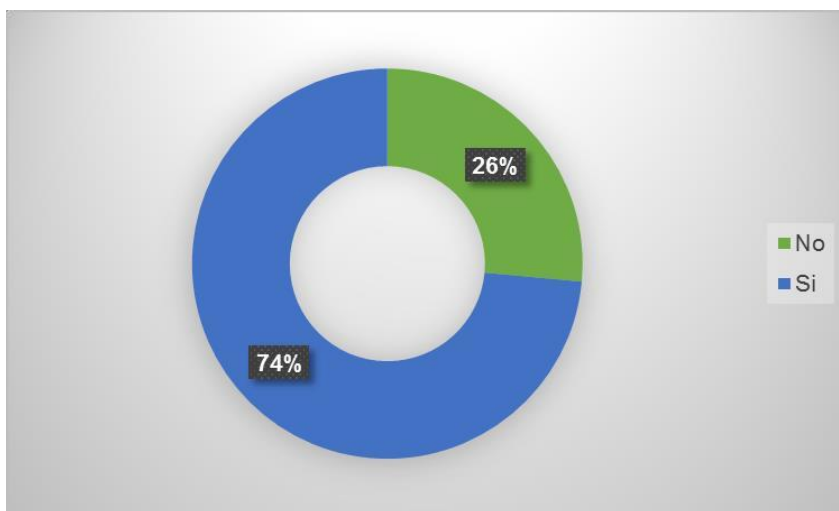
Tabla 37:

	Frecuencia	Porcentaje
No	18	26.5
Si	50	73.5
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 30: Se desenvuelve con seguridad y profesionalismo en el puesto que desempeña.



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 30, del 100% de los clientes externos encuestados, el 73.5% manifiestan el personal de la empresa si se desenvuelve con seguridad y profesionalismo en el puesto que desempeña y 26.5% de los encuestados manifiestan que el personal no se desenvuelve con seguridad y profesionalismo en el puesto que desempeña.

Pregunta 11: ¿Usted cree que la atención en caja y en el área de atención al cliente es en tiempos razonables?

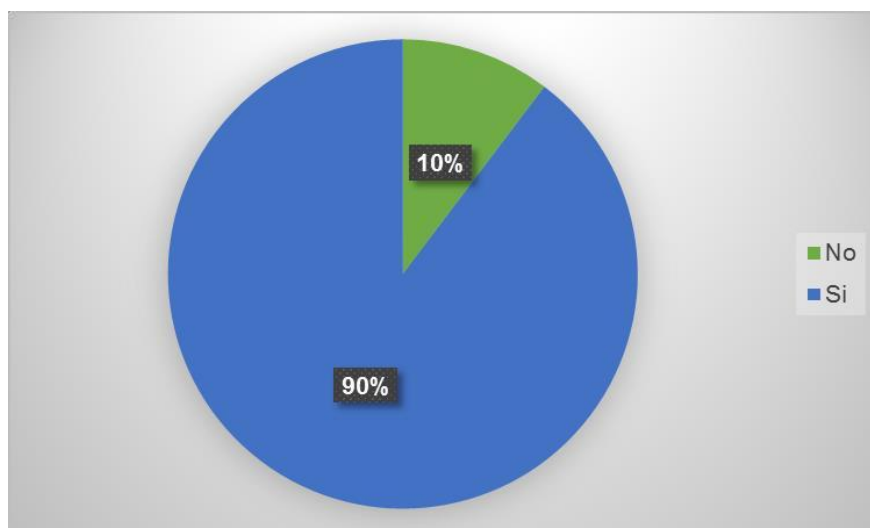
Tabla 38:

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	10.3
Si	61	89.7
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 31: La atención en caja y en el área de atención al cliente es en tiempos razonables.



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 31, el 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo el 89.7% manifiestan la atención en caja y en el área de atención al cliente si son en tiempos razonables y el 10.3% de los encuestados mencionan que los tiempos no son razonables.

Pregunta 12: ¿Usted se encuentra satisfecho por el servicio de atención al cliente que le brinda el personal de la empresa?

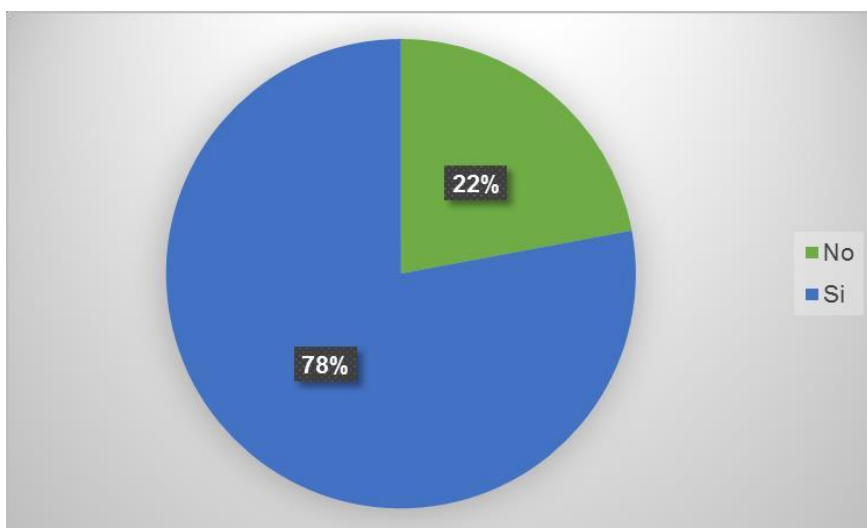
Tabla 39:

	Frecuencia	Porcentaje
No	15	22.1
Si	53	77.9
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 32: Se encuentra satisfecho por el servicio de atención al cliente que le brinda el personal de la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 32, se puede observar que 77.9% de los clientes externos encuestados manifiestan que si encuentra satisfecho por el servicio de atención al cliente que le brinda el personal de la empresa y el 22.1% de los encuestados mencionan que no están satisfechos.

Pregunta 13: ¿Cree usted que es fácil y rápido lograr respuestas a sus inquietudes por parte de los empleados de la empresa?

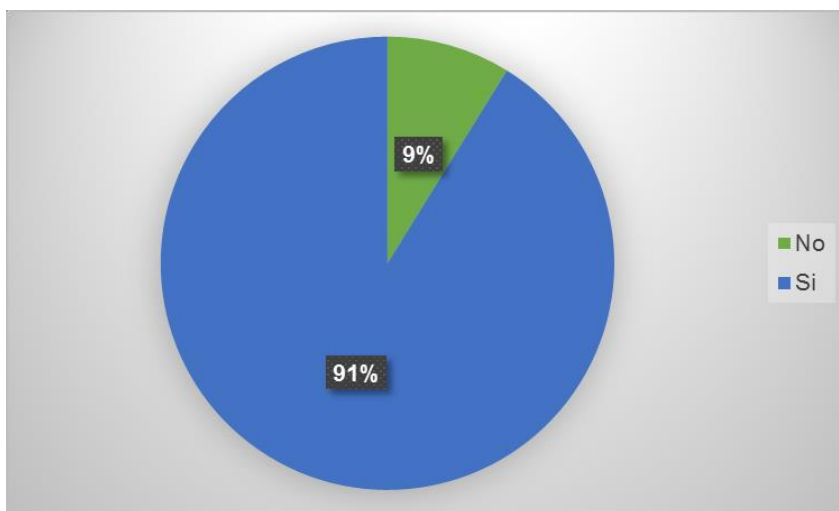
Tabla 40:

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	8.8
Si	62	91.2
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 33: Es fácil y rápido lograr respuestas a sus inquietudes por parte de los empleados de la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 33, del 100% de los clientes externos encuestados, el 91.2% mencionan que si es fácil y rápido lograr respuestas a sus inquietudes por parte de los empleados de la empresa y el 8.8% de los encuestados manifiestan que no es fácil y rápido lograr respuestas a sus inquietudes por parte del personal de la empresa.

Pregunta 14: ¿Usted cree que los empleados de la organización le brindan una solución a sus problemas en un tiempo razonable?

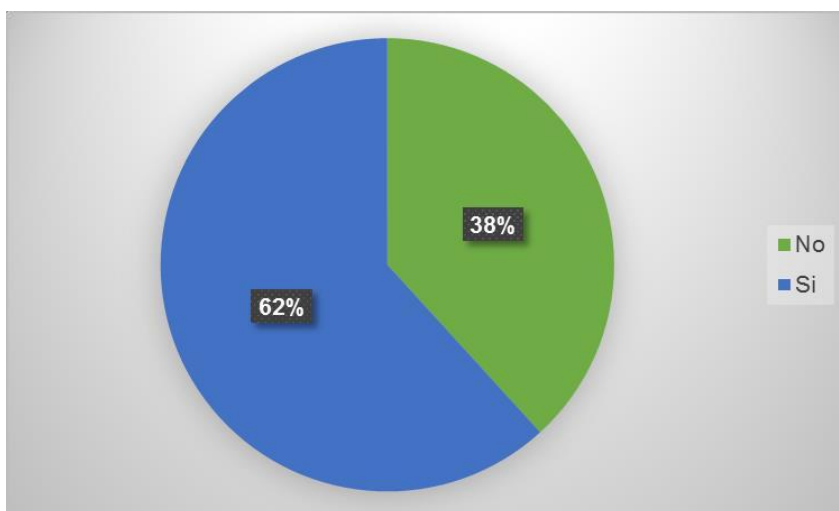
Tabla 41:

	Frecuencia	Porcentaje
No	26	38.2
Si	42	61.8
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 34: Los empleados de la organización le brindan una solución a sus problemas en un tiempo razonable



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 34, del 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 61.8% mencionan los empleados de la organización si les brinda una solución a sus problemas en un tiempo razonable y el 38.2% de los encuestados mencionan que los empleados de la empresa no dan solución en un tiempo razonable.

Pregunta 15: ¿Usted cree que los empleados de la empresa que le atienden son tolerante ante los reclamos?

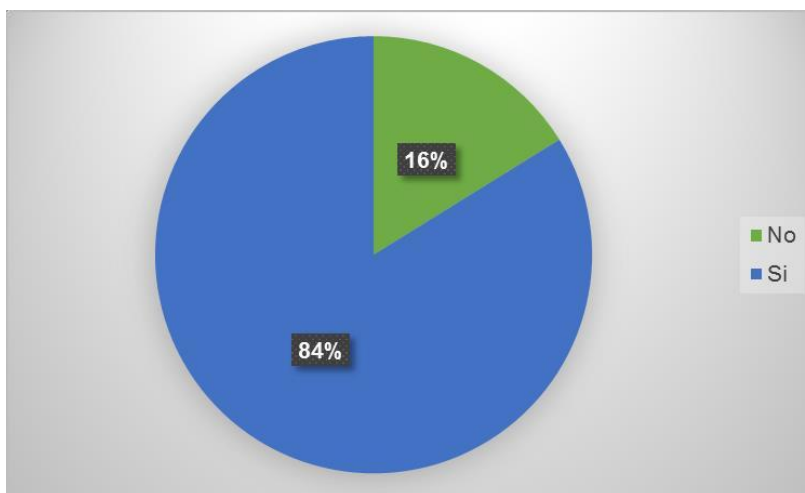
Tabla 42:

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	16.2
Si	57	83.8
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 35: Los empleados de la empresa que le atienden son tolerante ante los reclamos



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 35, del 100% de los clientes externos encuestados, el 83.4% manifiestan que los empleados de la empresa son tolerante ante los reclamos y el 16.2% de los encuestados mencionan los empleados de la empresa no son tolerante ante los reclamos.

Pregunta 16: ¿Usted percibe un ambiente agradable al momento de ingresar a la empresa?

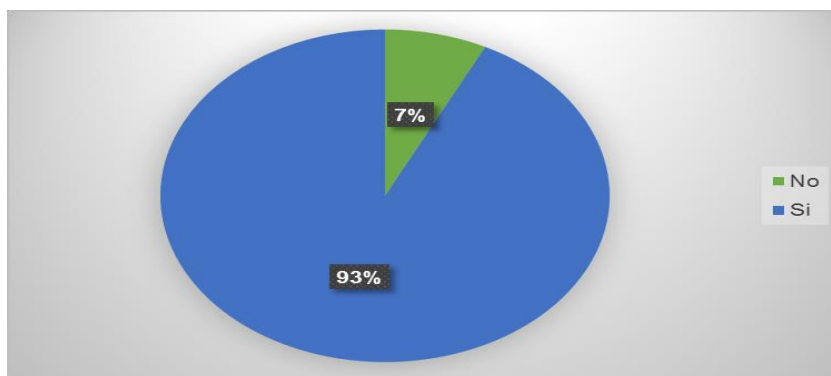
Tabla 43:

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	7.4
Si	63	92.6
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 36: Percibe un ambiente agradable al momento de ingresar a la empresa.



Elaborado por: la autora

Según la gráfica 36, del 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 92.6% manifiestan que si perciben un ambiente agradable al momento de ingresar a la empresa y el 7.4% de los encuestados mencionan que no.

Pregunta 17: ¿Usted cree que los ambientes de la empresa se encuentran limpios?

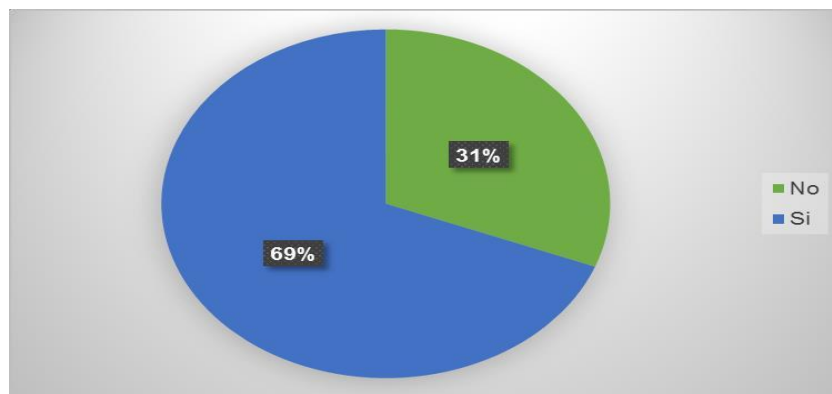
Tabla 44:

	Frecuencia	Porcentaje
No	21	30.9
Si	47	69.1
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 37: Los ambientes de la empresa se encuentran limpios



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 37, del 100% de los clientes externos encuestados, se aprecia que el 69.1% manifiestan los ambientes de la empresa se encuentran limpios y el 30.9% de los encuestados mencionan que los ambientes de la empresa no se encuentran limpios.

Pregunta 18: ¿Usted se siente seguro dentro del local de la empresa?

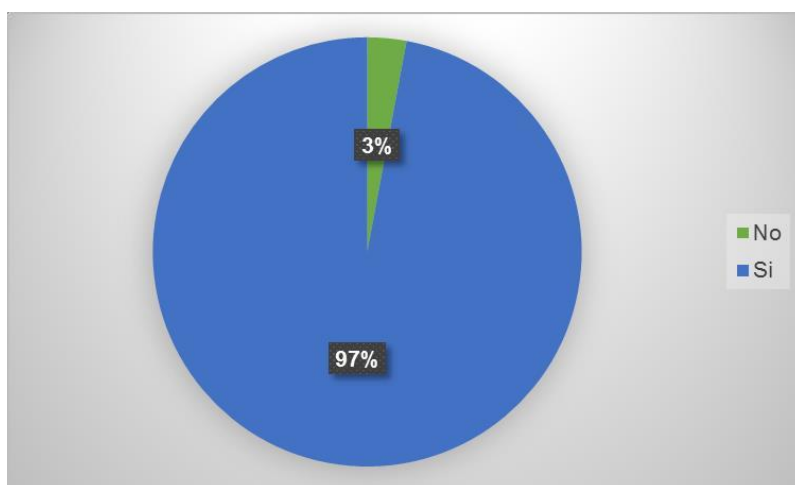
Tabla 44:

	Frecuencia	Porcentaje
No	2	2.9
Si	66	97.1
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 38: Se siente seguro dentro del local de la empresa.



Elaborado por: la autora

Según la gráfica 38, del 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 97.1% manifiestan que si se sienten seguros dentro del local de la empresa y solo el 2.9% de los encuestado mencionan que no están seguros dentro de la empresa.

Pregunta 19: ¿Considera usted que cada ambiente de la empresa se encuentran con señalización?

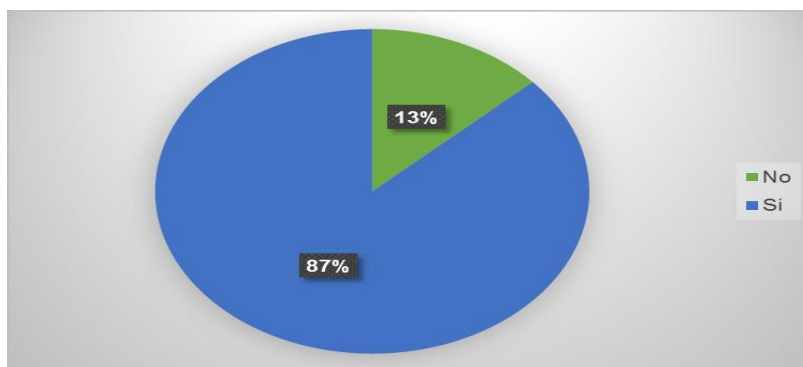
Tabla 46:

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	13.2
Si	59	86.8
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 39: Cada ambiente de la empresa se encuentra con señalización



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 39, del 100% de los clientes externos encuestados, se aprecia que el 86.8% manifiestan que cada uno de los ambientes de la empresa se encuentran con señalización y solo 13.2% de los encuestados mencionan que no existe señalización en cada ambiente.

Pregunta 20: ¿Usted observa orden y confort dentro de las áreas de la empresa?

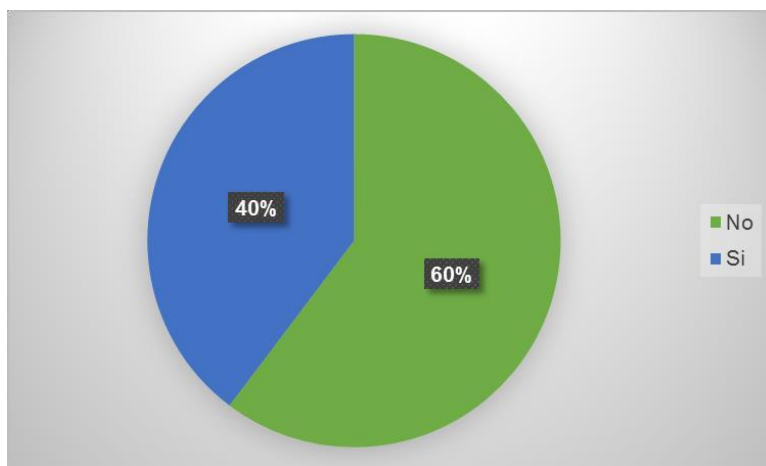
Tabla 46:

	Frecuencia	Porcentaje
No	41	60.3
Si	27	39.7
Total	68	100,0

Elaborado por: la investigadora

Fuente: encuesta

Gráfico 40: Observa orden y confort dentro de las áreas de la empresa



Elaborado por: la autora

Según el gráfico 40, del 100% de los clientes externos encuestados, se obtuvo que el 60.3% que no se observa orden y confort dentro de las áreas de la empresa y solo el 39.7% de los encuestados manifiestan que si se observa orden y confort dentro de las áreas de la empresa.

3.3 Establecer el grado de relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención al cliente

3.3.1 Correlación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención al cliente

Hipótesis

La gestión de los recursos humanos se relaciona de manera directa en la calidad de atención al cliente de la Empresa de Transportes Turismo Civa SAC Jaén, 2016.

Tabla 47: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,500 ^a	1	,221		
Corrección por continuidad ^b	,094	1	,759		
Razón de verosimilitudes	2,093	1	,148		
Estadístico exacto de Fisher				,467	,400
Asociación lineal por lineal	1,250	1	,264		
N de casos válidos	6				

a. 4 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

La frecuencia mínima esperada es ,67.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

El valor calculado del Chi Cuadrado de Pearson es **0.221**, por lo tanto se acepta la hipótesis, lo que quiere decir que “La gestión de los recursos humanos se relaciona de manera directa con la calidad de atención al cliente de la Empresa de Transportes Turismo Civa SAC”.

3.3.2 Correlación de la dimensión planificación de recursos humanos y calidad de atención al cliente.

Tabla 48: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,000 ^a	1	,083		
Corrección por continuidad ^b	,750	1	,386		
Razón de verosimilitudes	3,819	1	,051		
Estadístico exacto de Fisher				,400	,200
Asociación lineal por lineal	2,500	1	,114		
N de casos válidos	6				

a. 4 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,00.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

El valor calculado del Chi Cuadrado de Pearson es **0.083**, por lo tanto se acepta la hipótesis, lo que quiere decir que “La planificación de recursos humanos se relaciona de manera directa con la calidad de atención al cliente de la Empresa de Transportes Turismo Civa SAC”.

3.3.3 Correlación de la dimensión formación de recursos humanos y calidad de atención al cliente.

Tabla 49: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,400 ^a	1	,121		
Corrección por continuidad ^b	,150	1	,699		
Razón de verosimilitudes	2,634	1	,105		
Estadístico exacto de Fisher				,333	,333
Asociación lineal por lineal	2,000	1	,157		
N de casos válidos	6				

a. 4 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,33.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

El valor calculado del Chi Cuadrado de Pearson es **0.121**, por lo tanto se acepta la hipótesis, lo que quiere decir que “La formación de los recursos humanos se relaciona de manera directa con la calidad de atención al cliente de la Empresa de Transportes Turismo Civa SAC”.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto a la variable gestión de recursos humanos, nos apegamos a lo señalado Según Alles (2011). Los recursos humanos es una disciplina perteneciente a las ciencias de la administración. En la actualidad se utiliza otras denominaciones para nombrarla, tales como Capital humano, Gestión de talento, Talento Humano y otros similares y además de lo propuesto por Chiavenato (2009) menciona que la información aparecen los equipos de gestión con personas. Estos equipos sustituyen los departamentos de recursos humanos y la gestión de personas. Los equipos de RR.HH proporcionan consultoría interna para que el área pueda cumplir actividades estratégicas de orientación global en búsqueda del futuro y el destino de la organización y sus miembros.

Para poder establecer las respectivas dimensiones sobre la gestión de recursos humanos se tuvo en cuenta los componentes propuestos por Chiavenato (2009) la planificación de los recursos humanos, procesos de la gestión del talento humano, funciones de la gestión de los recursos humanos, de igual manera se revisó las dimensiones propuestas por Rodríguez (2015), identificación de la empresa; García (2013) provisión de recursos humanos y desarrollo de recursos humano, Gordon (2013) la planificación, organización, dirección, control y costo, Castaño (2005) como son: área de formación, área de relaciones laborales y área de desarrollo de recursos humanos. Así mismo se revisó las dimensiones propuestas por Rubio (2015) como son: Planificación de los recursos humanos y formación del recurso humano.

En cuanto a la variable calidad de atención al cliente, nos apegamos a lo señalado por Zeithaml, *et al.* (1991), Quien precisa que calidad es “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” y además se revisó lo propuesto Pérez (2007), que menciona que representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa. Además debe mantener las políticas normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de

calidad de servicios teniendo en cuenta el sector que opera y tipo de negocio que desarrolla.

Para poder establecer las respectivas dimensiones sobre la calidad del servicio se tuvo en cuenta los componentes propuestos según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991) como son los diez mandamientos básicos: Comunicación, elementos tangibles, seguridad, credibilidad, cortesía, profesionalismo, capacidad de respuesta, comprensión del cliente, accesibilidad y fiabilidad. De igual manera se analizó las cinco dimensiones de calidad atención al cliente propuestos Gosso (2008), que incluyen: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad (confort) y empatía; Gordon (2013), servicio al cliente, recurso material, recurso tecnológico y recurso financiero; Perdomo (2007) producto, personal, excelencia, capacitación, infraestructura, necesidades, atención de quejas, cortesía, tiempo y expectativa, Tirado (2014) Bienes tangibles, Confiabilidad credibilidad, Capacidad de respuesta, Garantía – profesionalismo, Empatía – comprensión, Seguridad, Accesibilidad – Comunicación, Cortesía y Pérez (2014) La accesibilidad, La comunicación, la cortesía y la amabilidad, La presentación del personal y la credibilidad y La cortesía y la amabilidad

De ambas variables y dimensiones revisadas se eligió las dimensiones que más se ajustan a las características de la empresa de Transportes Civa SAC objeto de estudio; con esta base se han elaborado las preguntas de encuesta que fueron utilizados para el recojo de datos.

V. CONCLUSIONES

La gestión de recursos humanos se relaciona de manera directa con la calidad de atención al cliente de la empresa Transportes Civa SAC, Jaén.

En cuanto a la gestión de recursos humanos, los clientes internos aplican la visión, misión, valores de la empresa de manera eficiente basado en la calidad del servicio, son respetuosos con las normas y políticas, están dispuestos a dar solución a los problemas, existen objetivos relacionados con la calidad del cliente y las tareas son distribuidas equitativamente en el equipo del trabajo.

En cuanto a la calidad de atención al cliente el 97.1% de los clientes externos encuestados mencionan que están satisfechos con la atención que presta los clientes internos, el 94.1% de los encuestados mencionan que la atención está de acuerdo a lo que el cliente externo los solicita, el 100% de los encuestados mencionan que reciben una atención personalizada por los clientes internos y el 94.1% de los encuestados manifiestan que existe confianza.

VI. RECOMENDACIONES

Para la gestión de recursos humanos se debe proporcionar a los clientes internos todas los conocimientos, herramientas necesarias y constante capacitación a sus colaboradores en cuanto a la calidad de atención al cliente ya que esto será de mucha importancia para el desarrollo de la empresa y además aplicar estrategias de acuerdo a las necesidades de los clientes para mejorar la calidad del servicio de atención al cliente.

La comunicación entre los clientes internos de la empresa es indispensable con la finalidad de lograr las metas de la empresa cuando conocen y se comprometen y además debe existir un organigrama para visualizar los cargos que desempeñar, deben implementar manuales con sus funciones y aplicar un sistema de reconocimiento y ascenso.

En cuanto a la calidad de atención al cliente debe implementar estrategias para dar una eficiente calidad atención al cliente y de esta manera fidelizarlos, y lograr una mejora en la calidad del servicio que actualmente brinda la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Alles. (2011). Diccionario de términos de recursos humanos. Primera edición. Ediciones Granacia S.A. Buenos aires Argentina.
- ✓ Anierte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 01 de Junio de 2016, de http://www.anierte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- ✓ Barbero, J. (2014). Transporte Urbano. Recuperado el 18 de mayo del 2016 de http://www.juanjosesalazargarcia.com/descargas/Cap11_Transporte_Urbano.pdf.
- ✓ Castaño, R. (2005). La Gestión Integral de Recursos Humanos. Conferencias y trabajos de investigación del instituto de dirección y organización de empresas / Núm. 29. Mnemon Consultores. Alcalá de Henares. Madrid – España.
- ✓ Chiavenato, I. (2000). Administración de los recursos humanos, 5ta edición, Editorial McGraw-Hill. Bogotá. Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Mc. Graw-Hill. Bogotá:
- ✓ Chiavenato. (2009). Gestión del Talento Humano. III Edición: Mc Graw Hill. Bogotá.
- ✓ Cruz, M. E. (2013), en su tesis titulada Gestión de los recursos humanos por competencias en el desarrollo del sector turístico. El caso de Ambato: Amenazas y oportunidades.
- ✓ García, A. P. (2013). 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 Ingeniería Administrativa. Universidad Politécnica Estatal de Carchi. Tulcán – Ecuador.
- ✓ Gordon, R. (2013), titulado la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. Tesis para optar el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán – Ecuador.
- ✓ Gosso. (2008). Hiper Satisfacción del Cliente. Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente. Primera edición. Panorama Editorial. México.

- ✓ Hoffman, D. & Bateson, J. (2012), "Marketing de Servicios. Conceptos, estrategias y casos". Cuarta Edición. Editorial CENGAGE Learning. México.
- ✓ Jara, R. A. (2011). Plan de calidad de atención del servicio y la satisfacción del cliente en el Restaurant Turístico "El Mochica" Trujillo 2010. Para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- ✓ Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2014). Transporte Interprovincial Terrestre. Recuperado el 17 de mayo del 2016 de <http://ditoe.minedu.gob.pe/Materiales%20DITOE/P7.pdf>.
- ✓ Perdomo, J. (2007). La calidad de atención al cliente del Centro de Negocios Norte del Banco Casa Propia E.A.P en Barquisimeto. Tesis de especialista en Gerencia Empresarial. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto – Venezuela.
- ✓ Pérez, C. K. (2014). La Calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. Tesis de Contador Público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.
- ✓ Pérez, V. (2007). Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. Primera edición. Ideas propias Editorial. España.
- ✓ Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 03 de junio de 2016 de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- ✓ Rodríguez, Y. M. (2015). Gestión del talento humano y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT, Cantón Quevedo, año 2014. Tesis para obtener el Título de Ingeniera en Gestión Empresarial. Quevedo – Ecuador.
- ✓ Rubio, M. E. (2015). Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo-Agencia Chepén 2014. Tesis para optar título de licenciado en administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- ✓ Sampieri (2014). Metodología de la investigación. VI Edición. Interamericana Editores, S.A. de CV. México D.F.

- ✓ Thompson, I. (2009). Definición de cliente. Recuperado el 05 de mayo de 2016 de : <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- ✓ Tirado, K. G. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo. Tesis de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- ✓ Verdú, C. (2013). Características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. Recuperado el 03 de Junio de 2016, de <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>
- ✓ Vértice. (2008). Calidad en el servicio al cliente. Editorial vértice. II Edición. Málaga – España.
- ✓ Vértice. (2010). Atención al cliente. Editorial vértice. II Edición. Málaga – España.
- ✓ Villa. (2014). Manual de atención a clientes y usuarios. Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y calidad de las organizaciones públicas y privadas. Editorial Profit. Barcelona – España.
- ✓ Villavicencio, R. A. (2013). Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Transportes Línea s.a. Trujillo 2013. Tesis de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- ✓ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991), “Calidad en el servicio. Conceptos, componentes, características y tipos”. Nueva York – USA.

ANEXOS

Anexo N° 1

ENCUESTA A LOS CLIENTES INTERNOS

Señor trabajador de la Empresa de Transportes Turismo Civa SAC, Agencia Jaén, la presente es una encuesta anónima y con fines académicos de parte de la Universidad Cesar Vallejo.

Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en aras de proporcionar información confiable

Variable: Gestión de Recursos Humanos

INSTRUCCIONES GENERALES

- Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.
- Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.
- Seleccione únicamente una sola respuesta.
- Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Usted conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de atención al cliente?		
2	¿Considera usted que la eficacia está en solucionar los problemas, y no en que cantidad de clientes se atiende?		
3	¿Se siente usted identificado con los valores de la empresa?		
4	¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa en cuanto al horario de oficina?		
5	¿Si otra área requiere de su ayuda colaboraría para solucionar el problema?		
6	¿Cree usted que existen objetivos en la empresa relacionados con la calidad atención al cliente?		
7	¿Usted considera que los objetivos de la empresa están de acorde con los principios de la calidad de atención al cliente?		
8	¿Usted cree que existe un organigrama que le permita visualizar el cargo y las funciones que desempeña?		

9	¿Cree usted que existen manuales y guías de trabajo para los cargos existentes en la empresa?		
10	¿Usted cree que existe supervisión directa por los directivos de la empresa, para que le permita optimar su desempeño laboral?		
11	¿Usted cree que las tareas y actividades que usted realiza en la empresa están distribuidas equitativamente entre los clientes internos?		
12	¿Usted cree que la empresa cuenta con infraestructura, mobiliario y tecnología adecuada para el desarrollo sus actividades?		
13	¿Usted cree que la tecnología utilizada en la empresa contribuye a optimizar los procesos y tiempos de respuesta?		
14	¿Usted considera que en la empresa da mejoramiento continuo y puesta en práctica las nuevas herramientas de atención al cliente?		
15	¿Usted es capacitado por la empresa en relación a la calidad de atención cliente oportunamente?		
16	¿Usted cree que la empresa emplea algún sistema de reconocimiento y de ascenso a los colaboradores?		
17	¿Usted siente motivado e incentivado con su remuneración salarial que la empresa le brinda?		
18	¿Cree usted que las tareas y responsabilidades que realizan en la empresa están distribuidas de acuerdo con su grado de instrucción?		
19	¿Usted se esfuerza por dar solución a los problemas que presentan los clientes externos de la empresa?		
20	¿Usted cree que la tecnología que utiliza la empresa ayuda a optimizar los procesos de atención al cliente?		

Anexo N° 02

ENCUESTA PARA CLIENTES EXTERNOS

Señor:

La presente es una encuesta anónima y con fines académicos de parte de la Universidad Cesar Vallejo.

Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en aras de proporcionar información confiable

Variable: Calidad de Atención al Cliente

INSTRUCCIONES GENERALES

- Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.
- Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.
- Seleccione únicamente una sola respuesta.
- Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.
- Dicho instrumento estará estructurado por 20 ítems con una escala cualitativa la cual es la siguiente:
 1. SI
 2. NO

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Usted está satisfecho con la atención que le brinda el cliente interno de la empresa?		
2	¿Usted se encuentra satisfecho con el uso y técnicas de atención al cliente que el personal de la empresa?		
3	¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que brinda el personal de la empresa?		
4	¿La atención que recibe por el personal de la empresa es personalizada?		
5	¿Usted es asesorado en momento de necesitarlo por el personal de la empresa?		
6	¿Usted se siente satisfecho por la confianza que le brinda el personal de la empresa?		

7	¿Considera usted que el personal que le atiende está lo suficientemente capacitado para atenderlo?		
8	¿Usted cree que el personal que le atiende conoce ampliamente todos los servicios que brinda la empresa?		
9	¿Usted cree que los empleados de la empresa le brindan respuestas precisas y adecuadas a sus interrogantes e inquietudes?		
10	¿Usted cree que el personal de la empresa se desenvuelve con seguridad y profesionalismo en el puesto que desempeña?		
11	¿Usted cree que la atención en caja y en el área de atención al cliente es en tiempos razonables?		
12	¿Usted se encuentra satisfecho por el servicio de atención al cliente que le brinda el personal de la empresa?		
13	¿Cree usted que es fácil y rápido lograr respuestas a sus inquietudes por parte de los empleados de la empresa?		
14	¿Usted cree que los empleados de la organización le brindan una solución a sus problemas en un tiempo razonable?		
15	¿Usted cree que los empleados de la empresa que le atienden son tolerante ante los reclamos?		
16	¿Usted percibe un ambiente agradable al momento de ingresar a la empresa?		
17	¿Usted cree que los ambientes de la empresa se encuentran limpios?		
18	¿Usted se siente seguro dentro del local de la empresa?		
19	¿Considera usted que cada ambiente de la empresa se encuentran con señalización?		
20	¿Usted observa orden y confort dentro de las áreas de la empresa?		

ANEXO 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC, JAÉN

VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Planificación de recursos humanos	Misión - Visión	1. ¿Usted conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de atención al cliente?	X		X		X		X		X		
			2. ¿Considera usted que la eficacia está en solucionar los problemas, y no en que cantidad de clientes se atiende?	X		X		X		X		X		
	Valores	3. ¿Se siente usted identificado con los valores de la empresa?	X		X		X		X		X			
		4. ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa en cuanto al horario de oficina?	X		X		X		X		X			
		5. ¿Si otra área requiere de su ayuda colaboraría para solucionar el problema?	X		X		X		X		X			
	Objetivos	6. ¿Cree usted que existen objetivos en la empresa relacionados con la calidad atención al cliente?	X		X		X		X		X			
		7. ¿Usted considera que los objetivos de la empresa están de acuerdo con los principios de la calidad de atención al cliente?	X		X		X		X		X			

Formación de recursos humanos	Organigramas	8. ¿Usted cree que existe un organigrama que le permita visualizar el cargo y las funciones que desempeña?	X		X		X		X		X		
		9. ¿Cree usted que existen manuales y guías de trabajo para los cargos existentes en la empresa?	X		X		X		X		X		
	Comunicación	10. ¿Usted cree que existe supervisión directa por los directivos de la empresa, para que le permita optimar su desempeño laboral?	X		X		X		X		X		
		11. ¿Usted cree que las tareas y actividades que usted realiza en la empresa están distribuidas equitativamente entre los clientes internos?	X		X		X		X		X		
	Espacio físico – tecnología	12. ¿Usted cree que la empresa cuenta con infraestructura, mobiliario y tecnología adecuada para el desarrollo sus actividades?	X		X		X		X		X		
		13. ¿Usted cree que la tecnología utilizada en la empresa contribuye a optimizar los procesos y tiempos de respuesta?	X		X		X		X		X		
	Capacitación	14. ¿Usted considera que en la empresa da mejoramiento continuo y puesta en práctica las nuevas herramientas de atención al cliente?	X		X		X		X		X		
		15. ¿Usted es capacitado por la empresa en relación a la calidad de atención cliente oportunamente?	X		X		X		X		X		
	Motivación	16. ¿Usted cree que la empresa emplea algún sistema de reconocimiento y de ascenso a los colaboradores?	X		X		X		X		X		
		17. ¿Usted siente motivado e incentivado con su remuneración salarial que la empresa le brinda?	X		X		X		X		X		
	Sistema de cargos	18. ¿Cree usted que las tareas y responsabilidades que realizan en la empresa están distribuidas de acuerdo con su grado de instrucción?	X		X		X		X		X		
		19. ¿Usted se esfuerza por dar solución a los problemas que presentan los clientes externos de la empresa?	X		X		X		X		X		
Tecnología	20. ¿Usted cree que la tecnología que utiliza la empresa ayuda a optimizar los procesos de atención al cliente?	X		X		X		X		X			


 Mg. J. Manuel Alcántara Villanueva
 CPPe. 178495
 Sub Dir. Prim. LE. San Luis Gonzaga
 Pa y Atagüita Nº 22 - 2008

ANEXO 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC, JAÉN

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Satisfacción al cliente	Percepción del cliente	1. ¿Usted está satisfecho con la atención que le brinda el cliente interno de la empresa?	X		X		X		X		X		
			2. ¿Usted se encuentra satisfecho con el uso y técnicas de atención al cliente que el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
			3. ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
			4. ¿La atención que recibe por el personal de la empresa es personalizada?	X		X		X		X		X		
			5. ¿Usted es asesorado en momento de necesitarlo por el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
	confiabilidad	Confianza	6. ¿Usted se siente satisfecho por la confianza que le brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		

	Empatía	Profesionalismo	7. ¿Considera usted que el personal que le atiende está lo suficientemente capacitado para atenderlo?	X		X		X		X		X	
			8. ¿Usted cree que el personal que le atiende conoce ampliamente todos los servicios que brinda la empresa?	X		X		X		X		X	
		Actitud	9. ¿Usted cree que los empleados de la empresa le brindan respuestas precisas y adecuadas a sus interrogantes e inquietudes?	X		X		X		X		X	
			10. ¿Usted cree que el personal de la empresa se desenvuelve con seguridad y profesionalismo en el puesto que desempeña?	X		X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	11. ¿Usted cree que la atención en caja y en el área de atención al cliente es en tiempos razonables?	X		X		X		X		X	
			12. ¿Usted se encuentra satisfecho por el servicio de atención al cliente que le brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X	
		Atención de quejas	13. ¿Cree usted que es fácil y rápido lograr respuestas a sus inquietudes por parte de los empleados de la empresa?	X		X		X		X		X	
			14. ¿Usted cree que los empleados de la organización le brindan una solución a sus problemas en un tiempo razonable?	X		X		X		X		X	
			15. ¿Usted cree que los empleados de la empresa que le atienden son tolerante ante los reclamos?	X		X		X		X		X	
		Dimensión	Ambiente acorde	16. ¿Usted percibe un ambiente agradable al momento de ingresar a la empresa?	X		X		X		X		X
	Limpieza		17. ¿Usted cree que los ambientes de la empresa se encuentran limpios?	X		X		X		X		X	
	Confort	Seguridad	18. ¿Usted se siente seguro dentro del local de la empresa?	X		X		X		X		X	
			19. ¿Considera usted que cada ambiente de la empresa se encuentran con señalización?	X		X		X		X		X	
			20. ¿Usted observa orden y confort dentro de las áreas de la empresa?	X		X		X		X		X	


 Mg. J. Manuel Alcántara Villanueva
 CPPe. 178496
 Sub Dir. Priv. LE. San Luis, Tomasaq
 Fe y Alegria N° 2 - 2021

ANEXO 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC, JAÉN

VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Planificación de recursos humanos	Misión - Visión	21. ¿Usted conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de atención al cliente?	X		X		X		X		X		
			22. ¿Considera usted que la eficacia está en solucionar los problemas, y no en que cantidad de clientes se atiende?	X		X		X		X		X		
		Valores	23. ¿Se siente usted identificado con los valores de la empresa?	X		X		X		X		X		
			24. ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa en cuanto al horario de oficina?	X		X		X		X		X		
			25. ¿Si otra área requiere de su ayuda colaboraría para solucionar el problema?	X		X		X		X		X		
		Objetivos	26. ¿Cree usted que existen objetivos en la empresa relacionados con la calidad atención al cliente?	X		X		X		X		X		
	27. ¿Usted considera que los objetivos de la empresa están de acorde con los principios de la calidad de atención al cliente?		X		X		X		X		X			

Formación de recursos humanos	Organigramas	28. ¿Usted cree que existe un organigrama que le permita visualizar el cargo y las funciones que desempeña?	X		X		X		X		X			
		29. ¿Cree usted que existen manuales y guías de trabajo para los cargos existentes en la empresa?	X		X		X		X		X			
	Comunicación	30. ¿Usted cree que existe supervisión directa por los directivos de la empresa, para que le permita optimar su desempeño laboral?	X		X		X		X		X			
		31. ¿Usted cree que las tareas y actividades que usted realiza en la empresa están distribuidas equitativamente entre los clientes internos?	X		X		X		X		X			
	Espacio físico – tecnología	32. ¿Usted cree que la empresa cuenta con infraestructura, mobiliario y tecnología adecuada para el desarrollo sus actividades?	X		X		X		X		X			
		33. ¿Usted cree que la tecnología utilizada en la empresa contribuye a optimizar los procesos y tiempos de respuesta?	X		X		X		X		X			
	Capacitación	34. ¿Usted considera que en la empresa da mejoramiento continuo y puesta en práctica las nuevas herramientas de atención al cliente?	X		X		X		X		X			
		35. ¿Usted es capacitado por la empresa en relación a la calidad de atención cliente oportunamente?	X		X		X		X		X			
	Motivación	36. ¿Usted cree que la empresa emplea algún sistema de reconocimiento y de ascenso a los colaboradores?	X		X		X		X		X			
		37. ¿Usted siente motivado e incentivado con su remuneración salarial que la empresa le brinda?	X		X		X		X		X			
	Sistema de cargos	38. ¿Cree usted que las tareas y responsabilidades que realizan en la empresa están distribuidas de acuerdo con su grado de instrucción?	X		X		X		X		X			
		39. ¿Usted se esfuerza por dar solución a los problemas que presentan los clientes externos de la empresa?	X		X		X		X		X			
	Tecnología	40. ¿Usted cree que la tecnología que utiliza la empresa ayuda a optimizar los procesos de atención al cliente?	X		X		X		X		X			



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



 Dr. Elizabeth Rojas Vásquez

DOCENTE ASISTENTE DE GRADO

ANEXO 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC, JAÉN

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Satisfacción al cliente	Percepción del cliente	21. ¿Usted está satisfecho con la atención que le brinda el cliente interno de la empresa?	X		X		X		X		X		
			22. ¿Usted se encuentra satisfecho con el uso y técnicas de atención al cliente que el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
			23. ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
			24. ¿La atención que recibe por el personal de la empresa es personalizada?	X		X		X		X		X		
			25. ¿Usted es asesorado en momento de necesitarlo por el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
	confiabilidad	Confianza	26. ¿Usted se siente satisfecho por la confianza que le brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		

	Empatía	Profesionalismo	27. ¿Considera usted que el personal que le atiende está lo suficientemente capacitado para atenderlo?	X		X		X		X		X	
			28. ¿Usted cree que el personal que le atiende conoce ampliamente todos los servicios que brinda la empresa?	X		X		X		X		X	
		Actitud	29. ¿Usted cree que los empleados de la empresa le brindan respuestas precisas y adecuadas a sus interrogantes e inquietudes?	X		X		X		X		X	
			30. ¿Usted cree que el personal de la empresa se desenvuelve con seguridad y profesionalismo en el puesto que desempeña?	X		X		X		X		X	
	de	Rapidez en la atención	31. ¿Usted cree que la atención en caja y en el área de atención al cliente es en tiempos razonables?	X		X		X		X		X	
			32. ¿Usted se encuentra satisfecho por el servicio de atención al cliente que le brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Atención de quejas	33. ¿Cree usted que es fácil y rápido lograr respuestas a sus inquietudes por parte de los empleados de la empresa?	X		X		X		X		X	
			34. ¿Usted cree que los empleados de la organización le brindan una solución a sus problemas en un tiempo razonable?	X		X		X		X		X	
			35. ¿Usted cree que los empleados de la empresa que le atienden son tolerante ante los reclamos?	X		X		X		X		X	
	Dimensión	Ambiente acorde	36. ¿Usted percibe un ambiente agradable al momento de ingresar a la empresa?	X		X		X		X		X	
		Limpieza	37. ¿Usted cree que los ambientes de la empresa se encuentran limpios?	X		X		X		X		X	
	Confort	Seguridad	38. ¿Usted se siente seguro dentro del local de la empresa?	X		X		X		X		X	
			39. ¿Considera usted que cada ambiente de la empresa se encuentran con señalización?	X		X		X		X		X	
			40. ¿Usted observa orden y confort dentro de las áreas de la empresa?	X		X		X		X		X	


 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Dr. Elizabeth Rojas Vásquez
 DOCENTE ESPECIALIZADA EN POSTGRADO

ANEXO 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC, JAÉN

VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Planificación de recursos humanos	Misión - Visión	41. ¿Usted conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de atención al cliente?	X		X		X		X		X			
			42. ¿Considera usted que la eficacia está en solucionar los problemas, y no en que cantidad de clientes se atiende?	X		X		X		X		X			
		Valores	43. ¿Se siente usted identificado con los valores de la empresa?	X		X		X		X		X			
			44. ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa en cuanto al horario de oficina?	X		X		X		X		X			
			45. ¿Si otra área requiere de su ayuda colaboraría para solucionar el problema?	X		X		X		X		X			
		Objetivos	46. ¿Cree usted que existen objetivos en la empresa relacionados con la calidad atención al cliente?	X		X		X		X		X			
			47. ¿Usted considera que los objetivos de la empresa están de acuerdo con los principios de la calidad de atención al cliente?	X		X		X		X		X			

Formación de recursos humanos	Organigramas	48. ¿Usted cree que existe un organigrama que le permita visualizar el cargo y las funciones que desempeña?	X		X		X		X		X		
		49. ¿Cree usted que existen manuales y guías de trabajo para los cargos existentes en la empresa?	X		X		X		X		X		
	Comunicación	50. ¿Usted cree que existe supervisión directa por los directivos de la empresa, para que le permita optimar su desempeño laboral?	X		X		X		X		X		
		51. ¿Usted cree que las tareas y actividades que usted realiza en la empresa están distribuidas equitativamente entre los clientes internos?	X		X		X		X		X		
	Espacio físico – tecnología	52. ¿Usted cree que la empresa cuenta con infraestructura, mobiliario y tecnología adecuada para el desarrollo sus actividades?	X		X		X		X		X		
		53. ¿Usted cree que la tecnología utilizada en la empresa contribuye a optimizar los procesos y tiempos de respuesta?	X		X		X		X		X		
	Capacitación	54. ¿Usted considera que en la empresa da mejoramiento continuo y puesta en práctica las nuevas herramientas de atención al cliente?	X		X		X		X		X		
		55. ¿Usted es capacitado por la empresa en relación a la calidad de atención cliente oportunamente?	X		X		X		X		X		
	Motivación	56. ¿Usted cree que la empresa emplea algún sistema de reconocimiento y de ascenso a los colaboradores?	X		X		X		X		X		
		57. ¿Usted siente motivado e incentivado con su remuneración salarial que la empresa le brinda?	X		X		X		X		X		
	Sistema de cargos	58. ¿Cree usted que las tareas y responsabilidades que realizan en la empresa están distribuidas de acuerdo con su grado de instrucción?	X		X		X		X		X		
		59. ¿Usted se esfuerza por dar solución a los problemas que presentan los clientes externos de la empresa?	X		X		X		X		X		
	Tecnología	60. ¿Usted cree que la tecnología que utiliza la empresa ayuda a optimizar los procesos de atención al cliente?	X		X		X		X		X		


 Halyn Abarez Vásquez
 MAGISTER

ANEXO 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC, JAÉN

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Satisfacción al cliente	Percepción del cliente	41. ¿Usted está satisfecho con la atención que le brinda el cliente interno de la empresa?	X		X		X		X		X		
			42. ¿Usted se encuentra satisfecho con el uso y técnicas de atención al cliente que el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
			43. ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
			44. ¿La atención que recibe por el personal de la empresa es personalizada?	X		X		X		X		X		
			45. ¿Usted es asesorado en momento de necesitarlo por el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		
	confianza	Confianza	46. ¿Usted se siente satisfecho por la confianza que le brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X		

	Empatía	Profesionalismo	47. ¿Considera usted que el personal que le atiende está lo suficientemente capacitado para atenderlo?	X		X		X		X		X	
			48. ¿Usted cree que el personal que le atiende conoce ampliamente todos los servicios que brinda la empresa?	X		X		X		X		X	
		Actitud	49. ¿Usted cree que los empleados de la empresa le brindan respuestas precisas y adecuadas a sus interrogantes e inquietudes?	X		X		X		X		X	
			50. ¿Usted cree que el personal de la empresa se desenvuelve con seguridad y profesionalismo en el puesto que desempeña?	X		X		X		X		X	
	de Capacidad respuesta	Rapidez en la atención	51. ¿Usted cree que la atención en caja y en el área de atención al cliente es en tiempos razonables?	X		X		X		X		X	
			52. ¿Usted se encuentra satisfecho por el servicio de atención al cliente que le brinda el personal de la empresa?	X		X		X		X		X	
		Atención de quejas	53. ¿Cree usted que es fácil y rápido lograr respuestas a sus inquietudes por parte de los empleados de la empresa?	X		X		X		X		X	
			54. ¿Usted cree que los empleados de la organización le brindan una solución a sus problemas en un tiempo razonable?	X		X		X		X		X	
			55. ¿Usted cree que los empleados de la empresa que le atienden son tolerante ante los reclamos?	X		X		X		X		X	
	Dimensión	Ambiente acorde	56. ¿Usted percibe un ambiente agradable al momento de ingresar a la empresa?	X		X		X		X		X	
		Limpieza	57. ¿Usted cree que los ambientes de la empresa se encuentran limpios?	X		X		X		X		X	
	Confort	Seguridad	58. ¿Usted se siente seguro dentro del local de la empresa?	X		X		X		X		X	
59. ¿Considera usted que cada ambiente de la empresa se encuentran con señalización?			X		X		X		X		X		
60. ¿Usted observa orden y confort dentro de las áreas de la empresa?			X		X		X		X		X		


 Halyn Álvarez Vázquez
 MAGISTER

Consentimiento Informado

Participante de la Encuesta “Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Atención al Cliente en la Empresa de Transportes Turismo CIVA SAC. Jaén ”

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la investigadora Shirly Karina UGAZ SILVA, a fin de preparar la tesis para optar el título de Lic. En Administración, en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Chiclayo, sede Jaén.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es determinar la relación entre la Gestión de los Recursos Humanos y la Calidad de Atención al Cliente de la Empresa de Transportes Turismo CIVA SAC. Jaén. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 10 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del participante :

Firma del participante : 

Fecha : 29 / 10 / 2016 .

Desde ya agradezco su participación.

La investigadora.



"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

Jaén, 28 de Octubre del 2016.

Señora : **SHIRLY KARINA UGAZ SILVA.**
ASUNTO : **RESPUESTA DE SOLICITUD.**
Referencia : Solicitud de Investigación de Tesis.

Estimada:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en representación de la Empresa de Transportes TURISMO CIVA SAC. Agencia Jaén, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo dar respuesta a su solicitud, aceptando su pedido de realizar su Tesis con el Proyecto de Investigación "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA SAC. JAEN, 2016"

Sin otro particular me suscribo de usted, agradeciendo su servicio y dedicación de trabajo a esta empresa.

Atentamente,

TURISMO CIVA S.A.C.

José A. Pozo Montenegro
ADM. OF. JAEN



2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	37	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	36	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	36	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	37	37
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	36	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	31	37
2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	36	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	38	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	38	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37	37
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	35	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	38	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	38	38
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	38	38
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	29	38
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	30	38
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	30	38
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	36	38
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	31	38
1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	28	38
2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	32	38
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	35	39
2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	32	40
2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	31	40
134	133	132	136	127	132	120	127	125	118	75	121	130	110	125	131	115	134	77	109		

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Julissa Reyna Gonzalez, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

**Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Atención al Cliente
en la Empresa de Transportes Turismo CIVA S.A.C. Jaén 2016.**

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Administración:

UGAZ SILVA SHIRLY KARINA

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **23 %**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turniting, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Chiclayo, 15 de Diciembre del 2016


Mg. Julissa Reyna Gonzalez
Docente

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Shirly Karina Ugaz Silva....., identificado con DNI N° 40850432..... egresada de la Escuela de Administración....., de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Atención al Cliente en la Empresa de Transportes Turismo CIVA SAC. JAEN 2016......;

.....;

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 40850432

FECHA: 13 de Diciembre del 2018

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
UGAZ SILVA SHIRLY KARINA

INFORME TÍTULADO:


GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVA S.A.C.
JAÉN 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 20/12/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS (16)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN