

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Brañez Aguado, Zenaida Victoria

ASESOR:

MBA. Quispe Quiñones, Heder

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. Javier Navarro Tapia**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Edgard Cervantes Ramón**  
**SECRETARIO**

---

**MBA. Heder Quispe Quiñones**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me ha dado la vida y día a día guía mi camino.

A mis padres Macedo Brañez y Zenaida Clara por ser la motivación y apoyo incondicional, por su bondad y su confianza.

A mis hermanos: Janet, Yovanna y Josué, por sus consejos y por el tiempo que me brindan en los momentos más difíciles y las palabras de aliento para no rendirme.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, de quienes aprendí su enseñanza y sabiduría durante todo el proceso de la carrera permitiéndome formar como una profesional en la carrera de Administración.

A mi asesor de tesis por su apoyo, tiempo y consejos durante toda la ejecución del proyecto de investigación.

A todas las personas que de alguna manera contribuyeron para lograr la culminación de mi carrera y por su apoyo de aliento para el desarrollo de la presente investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Brañez Aguado Zenaida Victoria estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 76609864 con la tesis titulada Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018 declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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.

Ate, 13 de Julio del 2018

-----  
Zenaida Victoria Brañez Aguado  
DNI: 76609864

## **PRESENTACIÓN**

En la elaboración de la presente investigación se ha tomado los pasos metodológicos de la investigación científica, y el cumplimiento con las normas establecidas en el reglamento general de grados y títulos de la Universidad César Vallejo y los reglamentos de la Facultad de Ciencias empresariales, dejo a vuestra consideración el presente trabajo de tesis titulado gestión del talento humano y calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, teniendo como finalidad esencial, identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, es decir si la satisfacción plena del usuario, es consecuencia al servicio que brinda los colaboradores del banco.

La investigación realizada esta concebido bajo enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y estudio correlacional, cuya hipótesis general es determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

El presente trabajo consta de siete capítulos. En el primer capítulo se formuló la realidad problemática de las variables en estudio, se dieron a conocer los antecedentes del presente trabajo, en el cual se ha analizado los trabajos de investigación de distintos autores tanto internacionales como nacionales, también trata sobre las teorías relacionadas de la gestión del talento humano y la calidad de servicio, se formularon los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación y la justificación del estudio.

En el segundo capítulo versa acerca de la metodología de la investigación, en el cual se describen el diseño de la investigación, las variables, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y finalmente los métodos de análisis de datos. En el capítulo tres se muestra los resultados obtenidos, en el capítulo cuatro se realiza la discusión conjuntamente trabajada con autores considerados en los antecedentes.

Seguidamente se considera el capítulo cinco donde se realiza las conclusiones y el capítulo seis donde se muestra las recomendaciones, terminando con el capítulo siete donde se establece las referencias y anexos.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	xiii
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	43
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis	45
1.7 Objetivos	46
II. MÉTODO	47
2.1 Diseño de investigación	48
2.2 Variables, operacionalización	49
2.3 Población y muestra	50
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5 Métodos de análisis de datos	52
2.6 Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	53

IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	75
ANEXOS	



## Índice de tablas

Tabla 1: Medición SERVUQUAL	42
Tabla 2: Matriz de operacionalización	49
Tabla 3: Coeficientes de Alfa de Cronbach	51
Tabla 4: Estadística de fiabilidad	51
Tabla 5: Medidas descriptivas de las variables	54
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la gestión del talento humano en los colaboradores de un banco local 2018.	55
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la calidad de servicio en los colaboradores de un banco local 2018.	55
Tabla 8: Distribución de frecuencias de formación y capacitación en los colaboradores de un banco local 2018.	56
Tabla 9: Distribución de frecuencias de desarrollo o crecimiento en los colaboradores de un banco local 2018.	56
Tabla 10: Distribución de frecuencias de motivación en los colaboradores de un banco local 2018.	57
Tabla 11: Distribución de frecuencias de relaciones laborales en los colaboradores de un banco local 2018.	57
Tabla 12: Tablas cruzadas entre gestión del talento humano y calidad de servicio.	58
Tabla 13: Tablas cruzadas entre formación capacitación y calidad de servicio.	59
Tabla 14: Tablas cruzadas entre desarrollo o crecimiento y calidad de servicio.	59
Tabla 15: Tablas cruzadas entre motivación y calidad de servicio.	60
Tabla 16: Tablas cruzadas entre relaciones laborales y calidad de servicio.	60
Tabla 17: Pruebas de normalidad	61
Tabla 18: Tabla de correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio.	63

Tabla 19: Tabla de correlación inferencial entre formación y capacitación del talento humano y calidad de servicio.	64
Tabla 20: Tabla de correlación inferencial entre desarrollo o crecimiento del talento humano y calidad de servicio.	65
Tabla 21: Tabla de correlación inferencial entre motivación del talento humano y calidad de servicio.	66
Tabla 22: Tabla de correlación inferencial entre relaciones laborales del talento humano y calidad de servicio.	67

## **RESUMEN**

El presente trabajo de tesis se realizó en un banco local del distrito de Ate. El estudio es de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, que tuvo por finalidad determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, el presente trabajo determina como la gestión del talento humano guarda relación con la calidad de servicio, en el banco en estudio. Se hizo uso de la encuesta como instrumento de medición, evaluada a 31 colaboradores del banco, teniendo como unidad de análisis a cada colaborador del banco.

Para la obtención de los resultados se utilizó la encuesta conformada por 21 ítems de los cuales 11 pertenecen a la gestión del talento humano y 10 a la calidad de servicio. El cuestionario fue aplicado según la escala de Likert.

La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach, los resultados que se obtuvieron fueron de 0.819 es decir los resultados obtenidos son fiables.

Para medir la correlación existente entre las dos variables, se hizo uso del coeficiente de relación de Spearman, en el resultado obtenido dio un valor de 0.730 es decir existe correlación alta entre ambas variables en estudio.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión del talento humano, calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The present thesis work was carried out in a local bank in the district of Ate. The study is of a quantitative and correlational approach, which aimed to determine the existing relationship between human talent management and quality of service, this work determines how human talent management is related to the quality of service, in the bank under study. The survey was used as a measuring instrument, evaluated to 31 employees of the bank, having as an analysis unit each employee of the bank.

To obtain the results, the survey was used consisting of 21 items, of which 11 belong to the management of human talent and 10 to the quality of service. The questionnaire was applied according to the Likert scale.

The validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach's Alpha coefficient, the results obtained were 0.819, that is, the results obtained are reliable.

To measure the correlation between the two variables, Spearman's coefficient of relationship was used, in the result obtained it gave a value of 0.730, that is, there is a high correlation between both variables under study.

**KEYWORDS:** Human talent management, quality of service

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

El mundo globalizado y competitivo en el cual se desenvuelve el ámbito empresarial privado y público ha obligado al sector financiero a reorientar su gestión administrativa con el ánimo de sobrevivir en el mercado. Bajo este contexto la gestión del talento humano juega un rol protagónico en función a la calidad de servicio, razón por la cual se motiva esta investigación

Las ventajas del talento humano se han acentuado, la riqueza y la prosperidad ya no están ligadas a la adquisición de recursos físicos, sino que se sustenta en el conocimiento y habilidades, la gestión del talento humano obtiene relevancia en un mundo más internacionalizado, en el que los aspectos de la gestión del talento humano se convierten en factores diferenciadores que posibilitan el éxito de una empresa, ejemplo de ello es la marca Bancolombia, marca internacional que se ha distinguido como una de las empresas con mayor estándar de servicio al cliente gracias a la buena gestión del capital humano según la revista la republica(2016); es una empresa que brinda calidad en su servicio y esto lo logra a través de estrategias, de talleres, campañas internas que logran motivar a los trabajadores; el directivo de la empresa señala que una de sus estrategias es el diseño de protocolos de servicio, formatos de atención especial que permitan satisfacer las necesidades de cada cliente, la marca reconoce que cada cliente tiene una necesidad distinta y la empresa busca adaptarse a todos los diferentes tipos de clientes por tal razón que ponen foco a la gestión del talento humano que la conforman.

Según el diario gestión (2015) indica que la marca BBVA continental es una de las empresas más admiradas y reconocidas en el Perú en el 2015; según manifiesta Torres Llosa (2015) El reconocimiento ratifica lo que vale una visión de largo plazo con foco puesto en la calidad de servicio, el objetivo de la entidad bancaria es generar relaciones a largo plazo con los clientes enfocándose en la calidad de servicio, el banco mencionado invierte mucho en las capacitaciones constantes para formar colaboradores competentes, cumplen con todo un procedimiento de gestión del talento humano para lograr obtener las mejores habilidades que puedan lograr satisfacer la necesidad del cliente con calidad en el servicio.

La gestión del talento humano es un factor de fundamental importancia al momento que se evalúa la calidad de servicio de los trabajadores de una organización, si existe o no un adecuado proceso de selección, cuáles son sus motivaciones laborales, entre otros aspectos importantes. Si no existe ello los directivos de talento humano estarían constantemente despidiendo y contratando nuevo personal para determinada función, es importante la relación que hay entre empleador y empleado, todo es una cadena de motivación, por ejemplo en un banco local, los que tienen contacto con el cliente son los directivos, funcionarios y asesores que se encuentran dentro de una oficina determinada, pero no solo ellos son parte del banco, sino que atrás de ellos hay muchas otras áreas y dentro de ellas está el área de recursos humanos que son los encargados de velar por una buena gestión del talento humano,

Un banco local tiene como aspiración ser la mejor empresa peruana con enfoque a la calidad de servicio, promoviendo las experiencias ejemplares hacia los usuarios, de manera más simple, cercana y oportuna creando lazos fuertes entre empresa y usuario. De lo cual se ha podido identificar en algunas de las agencias del banco no están logrando cumplir con el protocolo de calidad, una de ellas en estudio por lo que el autor logro identificar algunas dimensiones dentro de la gestión del talento humano y calidad de servicio que impiden que la oficina cumpla con todos los estándares de calidad.

## **1.2 Trabajos previos**

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se ha revisado antecedentes tanto internacionales como nacionales que por su contenido contribuyen a esta investigación.

A nivel internacional se pudo identificar muchos estudios acerca de estas dos variables, de las cuales hemos escogido 3 de ellas que a continuación mencionaremos.

Álvarez (2014) en su investigación titulada *“la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Pastaza.”* Cuyo objetivo principal fue establecer un proceso de gestión del talento humano, que permita desarrollar el desempeño laboral en las actividades financieras, contribuyendo a la competitividad financiera y sus socios. En la cooperativa de ahorro y crédito educadores de

Pastaza Ltda. “CACEP”. Se hizo uso del método inductivo, deductivo, analítico, histórico, lógico, descriptivo y experimental como técnica e instrumento hicieron uso de la encuesta, el cuestionario y la entrevista con una muestra de 37 personas. Como resultado de la investigación se ha permitido conocer la importancia que tiene un esquema de gestión de talento humano dentro de una empresa ya que de alguna manera contribuye a mejorar la calidad de los procesos, servicios y personas, formándose de esta manera la base fundamental para el desarrollo institucional. Formular una adecuada gestión del talento humano es de vital importancia en las organizaciones debido a que sus colaboradores tienen habilidades y destrezas que generan competitividad sostenible en el transcurso del tiempo es por esto se debe presentar primordial atención a sus colaboradores quienes llegan a ser el factor determinante para el éxito o fracaso empresarial.

Aportación: La tesis presentada por el autor Álvarez aporta porque estudia una variable objeto de esta investigación, y esto ayudara al autor por su contenido y por el sector en estudio.

Asimismo, Guerrero (2012) en su investigación titulada “*Gestión del talento humano y cultura organizacional en educación básica primaria*”. Para obtener la maestría en gerencia educativa. Cuyo objetivo principal del trabajo fue determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y cultura organizacional en instituciones de educación básica primaria del municipio escolar San Francisco n° 2, del estado Zulia. El tipo de investigación es considerado como de campo, descriptivo y correlacional su metodología es de carácter cuantitativo. Se utilizó como instrumento de la investigación el cuestionario. A modo de conclusión se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.569, a un nivel de significancia de 0.01, que se encuentra entre los intervalos 0.51 – 0.95 lo cual indica que hay una relación media y estadísticamente significativa entre las variables objetos de la investigación, se calculó la confiabilidad mediante el coeficiente alfa Crombach resultando el coeficiente 0.69 para el primer cuestionario y para el segundo 0.94, considerándose una confiabilidad alta.

Aportación: La tesis presentada por el autor Guerrero aporta por el tipo de investigación y por el instrumento que emplea.



Por otro lado, Menegaldo (2011) en sus investigación titulada “*Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las empresas de helados del municipio San Francisco*” para obtener la maestría en administración de empresas de la Universidad Rafael Urdaneta de Chile. La investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre calidad de servicio de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las empresas de helados en el Municipio San Francisco. La investigación se diferencia por ser descriptiva de campo, correlacional, con un diseño no experimental. Se trabajó con una población de 58 personas y una muestra de 58 personas conformada por 16 gerentes y 42 clientes, hicieron uso de la encuesta como técnica, y como instrumento, el cuestionario con 48 ítems con una medición de la de tipo Likert. Con la finalidad de identificar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del cliente por lo que se realizó una prueba de correlación de Spearman, cuyo valor arrojó una correlación positiva significativa, al nivel de 0.01, entre las variables en estudio, al aplicar la formula se tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.903, a nivel de sig. de 0.01, lo cual demuestra que hay una relación alta y significativa entre las variables estudiadas.

Aportación: La tesis presentada por el autor Menegaldo aporta por el tipo de investigación, por el tamaño de la muestra ya que es similar la muestra que toma el autor y porque estudia una variable objeto de esta investigación.

A nivel nacional también se realizaron investigaciones de la gestión de talento humano y la calidad de servicio.

Agreda (2015) en su investigación titulada “*Gestión del potencial humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas, agencia principal, Apurímac – 2015*”. Para optar el título de licenciado en administración de empresas. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del potencial humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro Crédito San Pedro de Andahuaylas, Sede Principal, Apurímac – 2015. Estudio de enfoque cuantitativo, investigación no experimental y diseño descriptivo correlacional aplicado a una muestra de 46 trabajadores Para la investigación se hizo uso de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Como resultado se determinó que la correlación

entre la gestión del potencial humano y el desempeño laboral en la Cooperativa San Pedro de Andahuaylas, permite obtener por medio del coeficiente de correlación de Spearman que tiene un valor de 0.146, que corresponde a una relación positiva muy baja.

Aportación: La tesis presentada por el autor Agreda aporta por el tipo de investigación, por su diseño correlacional, y por el sector que aplica la investigación que pertenece al sector financiero.

Asimismo, Osorio (2015) en su investigación titulada "*Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015*". Para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. Estudio de enfoque cuantitativo, la investigación corresponde al tipo descriptivo correlacional y el diseño es no experimental; se obtuvo una muestra de 73 personas. La técnica que se hizo uso en el trabajo fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La sig. (0,004) es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,05. Al ser sometida al coeficiente de Spearman, se observa una valor de 0,672 que arroja una correlación directa, positiva, moderada, quiere decir, que conforme se incrementa la relación en un mismo sentido, crece o decae para las dos variables en estudio. La sig. (0,004) es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,05, por lo que se concluye que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque el valor sig. < 0,05.

Aportación: La tesis presentada por el autor Osorio aporta por el tipo de investigación, por su diseño correlacional, también por la técnica e instrumento ya que es la misma que toma el autor y el aporte más significativo será porque estudia las dos variables objeto de esta investigación

Por otro lado, Ñahuirima (2015) en su investigación titulada "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*". Para obtener el título profesional de licenciado de Administración de Empresas. Cuyo objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y

provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo no experimental, de diseño transaccional correlacional con una muestra de 348 clientes de los establecimientos comerciales (pollerías) del distrito de Andahuaylas. El instrumento que se empleó en la investigación fue el cuestionario y la técnica de encuesta; el cuestionario con 28 ítems. Como resultado con enfoque al objetivo general, se determina que el p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia 0.05, por lo que se determina que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Del mismo modo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.841, que refiere la existencia de una correlación positiva alta. Como conclusión se puede determinar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

Aportación: La tesis presentada por el autor Ñahuirima aporta a la presente investigación por el tipo de investigación, por su diseño correlacional, también por la técnica e instrumento ya que es la misma que toma el autor y porque hace uso de una variable objeto de la investigación.

Asimismo, Aguirre (2015) en su investigación titulada "*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015*". Para obtener el título profesional de licenciado en Administración de Empresas. Cuyo objetivo principal de la investigación fue identificar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. La investigación fue descriptiva correlacional con una muestra de 104. Estudio de enfoque cuantitativo; la técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Como resultado se obtuvo que la gestión de talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, al ser sometido al coeficiente de spearman determino un valor de 0.819, lo que significa que existe una correlación positiva alta, entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral. De modo que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se verá reflejado en el desempeño laboral del trabajador.

Aportación: La tesis presentada por el autor Aguirre aporta a la presente investigación por el tipo de investigación, por su diseño correlacional, también por la técnica e instrumento ya que es la misma que toma el autor, porque toma una variable objeto de la investigación y por sus dimensiones de la variable.

Por otra parte Calderón (2015) en su investigación titulada “*El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015*”. Para obtener el título profesional de licenciada en administración. El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores en la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015. La investigación es de tipo descriptivo correlacional con una muestra conformada por 86 personas. Como técnica se aplicó la encuesta para la recolección de datos y como instrumento un cuestionario. Como resultado de la investigación se determinó que el liderazgo tiene una relación directa y significativa en la calidad de servicio. Por lo que se puede concluir que un buen liderazgo lograra una buena calidad de servicio; además se obtuvo el valor de  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) y un nivel de relación de 0 ,711 Lo cual demuestra que la correlación de ambas variables es significativa.

Aportación: La tesis presentada por el autor Calderón aporta a la presente investigación por el tipo de investigación, por su diseño correlacional, por el instrumento ya que es la misma que toma el autor, y porque toma una variable objeto de la investigación y por sus dimensiones de la variable.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión del talento humano**

Al mencionar talento humano estamos refiriéndonos al capital intangible que otorga valor de alguna u otra manera a la organización, es la capacidad que logran obtener las personas logrando desenvolverse inteligentemente en una determinada ocupación, asumiendo responsabilidades, aportando conocimientos, habilidades, entre otros.

#### 1.3.1.1 Definiciones

Según el estudio realizado por Bernal (2014), considera a la persona como fundamento de las organizaciones, la persona es un ser inteligente por naturaleza, seres racionales que poseen muchas cualidades, habilidades, y cada uno es único.

Es cierto que el ser humano como cualquier otro ser vivo nace, crece, se reproduce y muere, pero el ser humano a diferencia de los demás seres, por más que deje de existir físicamente, las aportaciones, ideas, trabajos y legados permanecen a lo largo del tiempo sin límite alguno. Con el transcurso del tiempo el ser humano va mejorando y descubriendo más cosas, una gran prueba de este gran conocimiento del ser humano es la tecnología, del como en el transcurso del tiempo se ha sido testigo de su evolución.

El factor humano dentro de las organizaciones es un factor clave e indispensable ya que cumplen un rol importante sea el puesto donde se encuentre, desde el puesto considerado más bajo de la pirámide, hasta el más alto.

Bernal (2014) “Tratar a las personas como recursos organizacionales es desaprovechar el talento y la mente productiva” (p.15), el autor destaca la diferencia entre recurso organizacional y talento humano en su libro Introducción a la administración de las organizaciones, con foco a la teoría de que muchas organizaciones aun toman a la persona como un recurso, como gasto y no inversión y son precisamente las organizaciones que no destacan. El autor resalta mucho al talento humano como eje central de las organizaciones según Bernal (2014)

La gestión del talento humano lo que busca es colocar al talento humano en el puesto donde pueda desarrollar sus habilidades y competencias que posee, para ello se realiza todo un proceso de gestión que se dividirá en dimensiones.

Por otro lado Cuesta (2015) define a la gestión del talento humano como ventaja competitiva fundamental de la organización y resalta tres elementos esenciales de su importancia, las cuales son:

- Consideración del talento humano como el recurso decisivo de la competitividad de las organizaciones. Sin duda alguna el recurso ahora llamado talento humano es un factor clave que pueda diferenciar de la competencia, otorgándole un valor agregado.
- El segundo elemento, es el enfoque sistémico o integrador en la gestión de recursos humanos.
- Como último elemento, que se considera es la necesidad de que exista coherencia o ajuste entre la gestión del talento humano y la estrategia organizacional.

La gestión del talento humano asume un gran cúmulo de actividades relacionadas clave según el autor Cuesta (2015) como: inventario de personal, selección, evaluación del desempeño, planes de comunicación, planes de formación y de carrera, estudios de clima y motivación, organización de trabajo, ergonomía, condiciones de trabajo y seguridad e higiene, planificación estratégica de RH y optimización de planillas, sistema de pagos, estimulación psicosocial, auditoria, etc. (p.30)

Estas son algunas de los procesos que considera el autor citado dentro de la gestión del talento humano considerando que la formación del talento humano no es un gasto, sino una inversión ya que son la base para que marche bien toda la organización.

Cabe resaltar la importancia de la gestión estratégica del talento humano, ya que se convierte en una ventaja competitiva, siendo el motor de la organizaciones debido a que se encuentra conformada por ellos, vendrían a ser los clientes internos y se debe tratar como gustaría que atiendan a los clientes externos porque de ello depende el crecimiento de la organización. Así también lo considera otro gran Autor como Chiavenato que en su libro gestión del talento humano hace una introducción a la administración moderna con enfoque a la gestión del talento humano.

Chiavenato (2008), “A las personas se les debe visualizar como asociadas de las organizaciones. En esa calidad, son proveedoras de conocimientos, habilidades,

competencias y, sobre todo, de la aportación más importante para las organizaciones” (p.8). Es por esa razón que en la actualidad son más las organizaciones que valoran más al talento humano y no lo toman como un simple empleado contratado, ya que se considera las personas como el activo más importante dentro de las organizaciones, es por ello que se debe enfocar más en la gestión del talento humano, porque es la base de toda organización para que pueda prosperar y mantenerse en el transcurso del tiempo.

La función básica de la gestión del talento humanos Según el autor Gutiérrez (2015) es “Establecer una organización y estructura firme para la consecución de los objetivos de la empresa, a cuyo fin debe contratar un número suficiente de empleados cualificados para satisfacer las necesidades de la organización” (p. 34)

Interpretando la cita expuesta, la finalidad de esta variable es lograr la solidez dentro de la organización a través de una estructura firme, también se resalta el mantener y desarrollar personal competitivo y lograr potenciarlo para sintonizar con el objetivo y crecimiento de la empresa y muy importante ser partícipe de actividades en donde el colaborador se sienta satisfecho con su puesto, se sienta parte de la empresa, una buena gestión del talento humano, es lograr que el colaborador se sienta comprometido en su puesto de trabajo donde se encuentra, de modo que desarrolle al máximo todas sus habilidades y destrezas para aportar con en el crecimiento de la empresa

Según Gutiérrez (2015) se considera seis deberes fundamentales dentro de la gestión del talento humano:

- Aportar con la Dirección General en la creación de políticas y objetivos relativos al departamento de RH
- Brindar asesoramiento a todos los encargados de los departamentos que conforman la organización en todos los casos que afecten la relación entre empresa y empleado.
- Tener bien claro y definido los objetivos y normas de la empresa.
- Establecer medios para lograr que los jefes, directivos y encargados logre desarrollar una buena gestión del talento humano.

- Controlar y supervisar la aplicación conveniente y matizada en toda situación que lo requiera a través de indicadores o estándares que se puedan medir.
- Responsabilizarse directamente del trabajo de los colaboradores afectos a la dirección.

#### 1.3.1.2 Dimensiones e indicadores de la gestión del talento humano

Dentro de la gestión del talento humano se considera una serie de dimensiones que forman parte de la gestión del talento humano, cada dimensión se apoya en indicadores según el autor Bernal (2014) considera las siguientes:

- Proceso de vinculación, En este paso lo que se realiza es el reclutamiento del personal , en esta parte se evalúa el perfil del colaborador con el fin de compararlo con el perfil que se necesita en el puesto de trabajo; seguido de ello viene la selección del personal, en esta etapa se selecciona a los candidatos que cumplan con el perfil que se busca; una vez que se haya elegido a la persona que cumple con los requisitos para el puesto se realiza la contratación y por último la socialización; en esta etapa se busca que este nuevo talento se sienta parte de la organizaciones y pueda ir en la misma dirección que es cumplir con los objetivos.
- Formación y capacitación; en la mayoría de las organizaciones es constante, con el fin de perfeccionar las habilidades y conocimientos de los colaboradores la formación y capacitación tienen sus subproceso
  - Análisis de las necesidades de formación; es aquí donde se compara los resultados obtenidos con los resultados esperados, se realiza una evaluación para determinar cuáles son los factores que falta perfeccionar y es allí donde se manifiesta la necesidad de formación con el fin de perfeccionar algunos puntos específicos.



-Determinación de los objetivos de formación; en esta proceso lo que se hace es establecer los resultados que se espera de la formación.

-Desarrollo y aplicación del plan de formación; el objetivo de este proceso es la puesta en práctica del plan de formación.

-Evaluación de la formación; aquí se evalúa los resultados que se da después de la capacitación, se evalúa si hubo cambios positivos o negativos

- Desarrollo o crecimiento laboral; toda organización es consciente de que cada persona tiene un objetivo dentro de la organización y lo que se busca en esta etapa es que estos objetivos individuales de cada persona se alineen con el objetivo de la organización. Es una etapa donde es muy importante hacer uso de la psicología ya que las personas no reaccionan iguales y cada persona tiene objetivos distintos, los elementos que se considera en este proceso son:

- Proyecto de vida personal; en esta etapa el objetivo es conocer más de cerca a los colaboradores para alinear sus proyectos personales con los objetivos y proyectos que busca la organización

- Proyecto de vida laboral; aquí hablamos de lo que muchos conocen como línea de carrera, es un valor que muchas organizaciones resaltan al momento del reclutamiento, conscientes de que la mayoría de personas buscan ascender, buscan hacer línea de carrera ya sea por cuestiones económicas o personales, un colaborador va trabajar mejor si sabe que puede crecer en la organización, se va a sentir más motivado si la organización le facilita medios para crecer profesionalmente, aquí se puede desarrollar cursos, programas que permitan la formación de los colaboradores que cumplan con el perfil de un puesto mejor a lo que vienen desarrollando.

-Administración de la motivación; lo que esperan los trabajadores de su organización es reconocimiento a su trabajo y lo que esperan las organizaciones de los trabajadores es compromiso al trabajo. Cada trabajador tienen distinta forma de sentirse motivado y lo que se busca en esta etapa es conocerlos más de cerca para identificar el objetivo de cada trabajador para que sus objetivos puedan complementarse con los objetivos de la organización.

- Motivación (Compensaciones); las compensaciones que realice la organización tiene que ir de acuerdo a los resultados, productividad y desempeño que tiene el colaborador, esto incluye las siguientes actividades:

-Estudio de perfiles por competencias; en esta etapa se evalúa las competencias, habilidades y destrezas que tiene el colaborador para que desempeñe otro cargo superior de ser el caso se optimiza las habilidades a través de la práctica y formación.

-Salarios por capacidades y resultados; lo que se busca es que haya una relación justa entre la remuneración del colaborador con su desempeño que viene realizando, evaluando los resultados obtenidos.

- Evaluación del desempeño; aquí hay que buscar las actividades más adecuadas para poder medir el desempeño de los colaboradores, se puede comparar los resultados esperados con los resultados obtenidos, con el fin de buscar la mejora continua el desempeño de cada uno.
- Relaciones laborales; lo que se busca en esta etapa es fomentar el trabajo en equipo, creando entre todos los colaboradores una buena relación, crear un vínculo agradable entre jefe y subordinado crear un ambiente cálido, y eso se

puede lograr mediante actividades integradores y fomentando un buen clima laboral.

- Bienestar laboral
- Proceso de retiro; hay muchas causas por la cual las organizaciones se encuentran en la obligación de desvincular a algún colaborador de la empresa, ya sea por reestructuración, reducción de personal, entre otras causas de fuerza mayor que en ese momento no se puede evitar, es por ello que el propósito de esta etapa es poder brindarle al trabajador un retiro digno indemnizando la desvinculación del trabajador.

Por otro lado el autor Cuesta (2015) considera como dimensiones de la gestión del talento humano a la selección e integración, capacitación y desarrollo, autocontrol, estimulación moral y material, seguridad y salud en el trabajo, evaluación de desempeño, comunicación institucional y organización del trabajo

Complementando las teorías propuestas por los autores señalados Chiavenato (2018) considera seis las dimensiones que abarca la gestión del talento humano:

- Procesos para integrar personas; es la etapa de reclutamiento de personal y según los perfiles que se busca se realiza el siguiente paso que es la selección del personal.
- Procesos para organizar a las personas; es la etapa donde se orienta a los nuevos integrantes acerca de su labor dentro de la empresa, se les forma, se les capacita para que puedan perfeccionar o mejorar sus habilidades y puedan realizar bien el trabajo que se le designe según sus habilidades, destrezas y conocimientos que tiene la persona. Consta en colocar a la persona correcta en el lugar correcto donde pueda desenvolverse de acuerdo a sus habilidades.

- Procesos para recompensar las personas; es la etapa donde se busca la motivación del personal para que se pueda desempeñar bien, esta motivación puede ser moral a través de reconocimientos, asensos, entre otros o también puede ser económicos como son los bonos, las comisiones, cupones, entre otros incentivos económicos.
- Procesos para desarrollar a las personas; lo que busca esta etapa es perfeccionar las habilidades y destrezas que tiene los colaboradores por medios de capacitaciones para aumentar el desarrollo personal y profesional del personal a través de programas, cursos, entre otros medios que permitan el aprendizaje del colaborador.
- Procesos para retener a las personas; incluye todo lo que la empresa u organización le pueda ofrecer a las personas para que se queden en su labor ya sea por seguridad, clima laboral, calidad de vida, cultura organizacional, disciplina, higiene, línea de carrera, programas de desarrollo, entre otros.
- Procesos para auditar a las personas; aquí se revisa los resultados de las personas para poder darle seguimiento a su avance en el transcurso del tiempo y poder controlar las actividades de las personas.

Estos seis dimensiones considerado por el autor citado guardan relación entre sí, complementándose una con la otra, cada proceso tiende a perjudicar o a favorecer a los demás cuando está mal o bien utilizada , de modo que cuando un proceso tiene defectos, compromete a los otros , así es que el equilibrio en la conducción del proceso es de suma importancia.

Por otro lado, Gutiérrez (2015) considera siete las principales dimensiones de la gestión del talento humano.

- Reclutamiento y selección. Adaptación; aquí es donde los encargados hacen búsqueda del talento humano por medios de comunicación como el internet, los afiches, páginas web, entre otros medios, es la búsqueda de personas que cumplan

con el perfil del puesto de trabajo, y eso se logra a través de las entrevistas y distintas pruebas que se realiza al postulante; una vez encontrado a la persona con el perfil más apropiado lo que se busca es mantenerlo satisfecho en el puesto donde lo ubiquen para que de eso modo se sienta parte de la empresa y se logre buenos resultados.

- Formación. Promoción; en esta etapa se busca el desarrollo del personal, a través de cursos, capacitación o asesorías continuas por parte de los encargados y el área de gestión de talento humano tiene que estar al tanto de que esto se cumpla. Siempre es bueno estar constantemente midiendo resultados para poder ser comparados con los resultados esperados y ver en qué aspectos se necesita mayor enfoque para poder perfeccionarlo.
- Administración del talento humano;
  - Aportar con la designación de funciones, autoridades y responsabilidades.
  - Establecer indicadores de medición para poder evaluar el desempeño de los colaboradores de este modo se identifique las habilidades de los mismo y se pueda considerar un ascenso, aumento de sueldo o en el peor de los casos un retiro del grupo.
  - Estudiar cada puesto de trabajo dentro de la organización.
  - Estudiar las propuestas salariales.
  - Proponer incentivos para la motivación del personal.
  - Dirigir y supervisar los trámites administrativos.
- Prevención de riesgos laborales: Velar por las condiciones de trabajos, supervisar que todo esté en orden para evitar incidentes y accidentes de trabajos. Contar con todo lo necesario para brindar primeros auxilios, contando con un área especializada en ello con los implementos necesarios.

- Psicología social; se busca lograr un clima laboral cálido y agradable por medio de actividades integradoras de incentivos, ya puede ser económicos o moral con el fin de lograr la satisfacción en el colaborador. Se tiene que conocer muy bien a los colaboradores para saber cuáles son sus objetivos y poder alinearlos con los objetivos de la empresa, esto se lograra estimulando la confianza a través de una buena comunicación para compartir interés de la empresa y los trabajadores y lograr la integración de todos los trabajadores en los objetivos de la empresa, para que todos trabajen a una misma dirección y se logre el crecimiento de la empresa.
- Relaciones laborales; se busca eliminar algún conflicto que haya entre los trabajadores capacitando a todos los departamentos que forman parte de la organización a desarrollar optimas relaciones laborales, lo que se busca es disminuir los casos de quejas, reclamaciones y descontentos de los trabajadores.
- Servicios sociales. Beneficios marginales; participar de las actividades de carácter social, de ayuda o de perfeccionamiento del trabajador; como lo es los seguros, asistencia médica, becas, convenios, descuentos, entre otros elementos que brinde seguridad y satisfacción a los trabajadores.

#### 1.3.1.3 Modelos de la gestión del talento humano

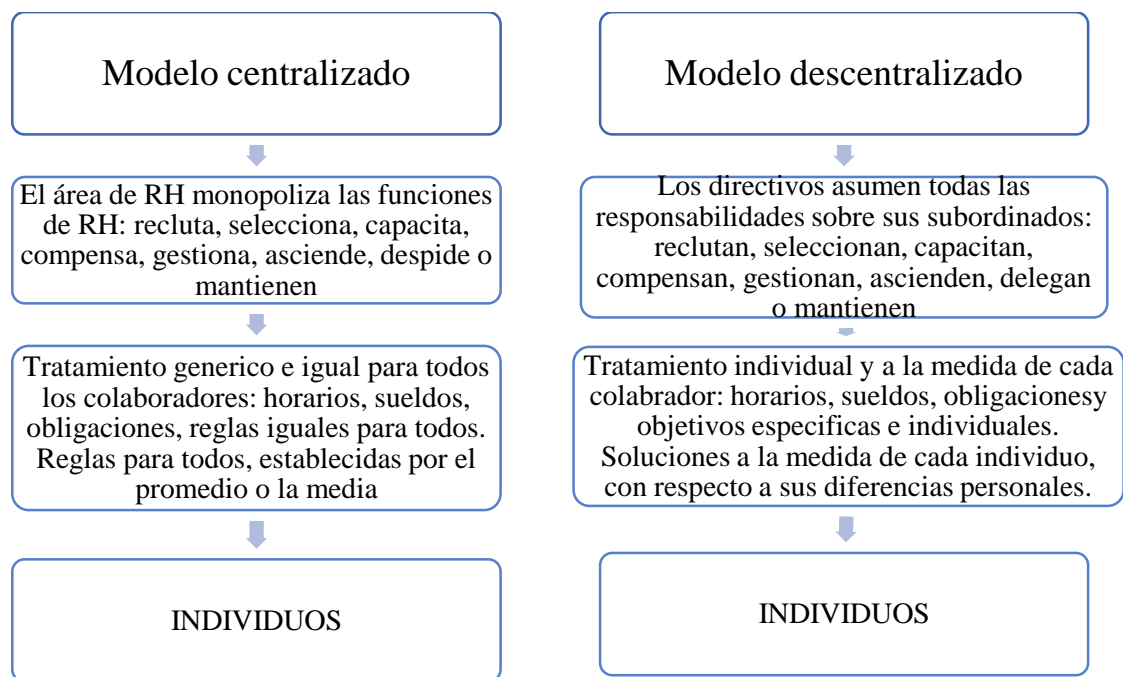
Es importante que cada organización diseñe su propio modelo de gestión de talento humano teniendo en cuenta sus objetivos tanto sociales, corporativos, personales y funcionales, hacer que todo ello vaya a una misma dirección para poder hacer frente al entorno.

El modelo de subsistemas de gestión del talento humano según Cuesta (2015) son las siguientes:

- Flujo del talento humano, aquí se comprende todo el proceso que se pasa, empezando desde el reclutamiento hasta la jubilación o recolocación.

- Educación y desarrollo, aquí se ve la parte práctica donde se ve la formación la comunicación, las tareas, participaciones, entre otros factores que permiten el desarrollo y educación del personal.
- Sistemas de trabajo, en este subsistema resalto tres factores importantes que es la organización, seguridad y planificación de la gestión del talento humano.
- Compensación laboral, son los estímulos para motivar al personal, ya pueden ser moral o económico.

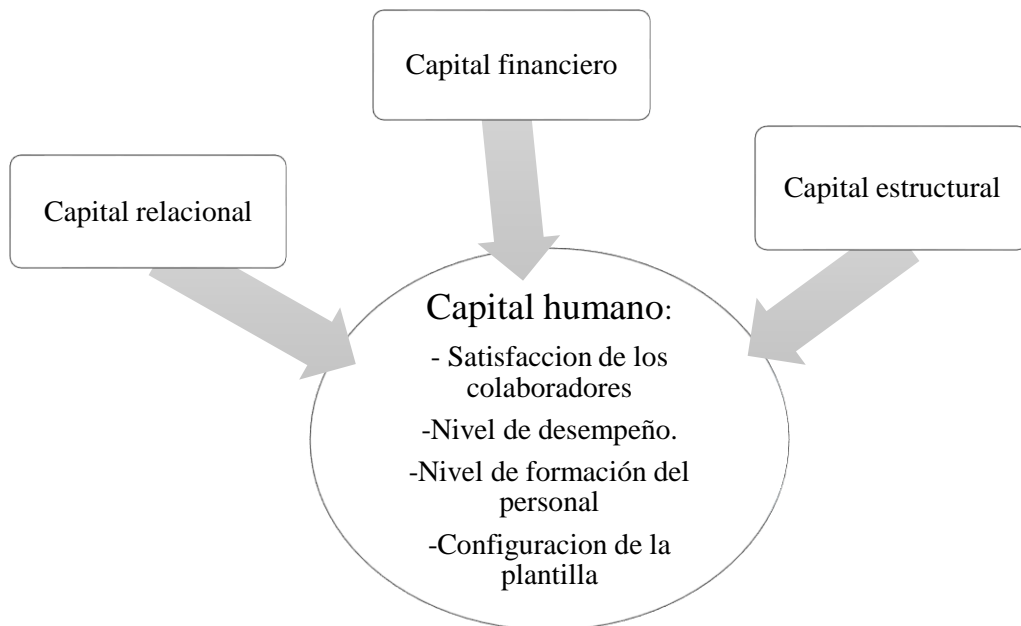
Por otro lado Chiavenato (2008) propone otro modelo de gestión del talento humano representada en el siguiente gráfico:



En el modelo centralizado de la gestión del talento humano, antiguamente las acciones y las decisiones de RH estaban totalmente centralizadas en el área de RH a diferencia del modelo descentralizado que es una tendencia moderna donde las decisiones y las acciones de la gestión del talento humano son puestas en manos de los directivos que pasan a ser los administrados del capital humano.

Asimismo, Gutiérrez (2015) propone el modelo intelect en donde el capital humano puede generar valor en la empresa, la organización es como un árbol, hay una parte que es visible que vendrían ser representadas por las frutas y la otra parte escondida representada por las raíces, si únicamente tomas importancia a las frutas, el árbol estará propensa a morir, para que eso no suceda y el árbol siga creciendo y continúe dando frutos, será indispensable que las raíces estén cuidadas y nutridas, esto es válido para las empresa u organizaciones si solo se concentran en los frutos que son los resultados financieros e ignoran los valores escondidos como el capital humano la organización no subsistirá en el largo plazo.

#### VALOR DE LA EMPRESA



Desde la perspectiva de la gestión del talento humano el óptimo modo de cuidar el valor financiero a largo plazo para los directivos y accionistas, consta en enfocar como estrategia a la búsqueda coordinada de valor para los colaboradores, el



capital relacional y estructural constituyen una medida indirecta que relaciona los indicadores individuales de la gestión del capital humano.

### 1.3.2 Calidad de servicio

#### 1.3.2.1 Definiciones

La definición de Douglas y Bateson (2011) quienes indican que “La calidad en el servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia” (p. 319)

Efectivamente cuando dos o más empresas ofrecen el mismo producto o servicio, la ventaja competitiva sería la calidad de servicio, como por ejemplo, todos los bancos brindan el mismo servicio pero compiten entre ellos por la calidad en el servicio, de ese modo es que se distinguen de la competencia, la calidad en el servicio genera mayor participación en el mercado logrando el éxito o fracaso de una empresa.

Para lograr un óptimo desarrollo de calidad se tiene que saber distinguir bien qué tipo de cliente se está tratando, si en reiteradas ocasiones no se logra satisfacer la necesidad del cliente, este lo tomara como una mala calidad en el servicio y eso afectara la reputación como empresa.

De la misma manera lo define, Arellano (2010) “El marketing de servicios es la especialidad de marketing que se ocupa de los procesos que buscan la satisfacción de las necesidades de los consumidores, sin que para ello sea fundamental la transferencia de un bien hacia el cliente” (p. 127)

El marketing del servicio busca la satisfacción del cliente mediante un proceso en la que no existe de por medio un bien físico. Como ejemplo tenemos a varios rubros que solo brindan servicio sin necesidad de la entrega de un bien, como lo son el transporte público, las instituciones educativas que te brindan el servicio de enseñar pero no recibes ningún bien físico a cambio, entre otros rubros donde solo se brinda servicios; por otro lado también existen otras actividades donde se pueden observar intercambio de bienes pero a pesar de ello se considera de igual modo en el rubro de los servicios, un ejemplo es en un restaurante que entrega comida, bebidas pero no

deja de ser considerado como un servicio porque brinda atención, así como los hospitales que brindan atención pero también entregan medicinas que es un bien físico al igual que los hospedajes que es considerada también dentro del sector de servicios.

El autor considera que nadie necesita un producto, lo que se necesita es satisfacer una necesidad como lo es al momento de decidir comprarse un auto, lo que se busca es un medio para transportarse y eso se convierte en un servicio, al igual que los cosméticos, lo que se busca es sentirse bonita y eso es un servicio. Lo que conlleva a la conclusión que todo es marketing de servicios.

Son cinco las características de servicios:

- Intangibles, dar un servicio no requiere la transferencia de bienes, como por ejemplo los centros de lavado de carros los que te brinda es que tu auto este limpio pero no te dan un bien que puedas tocar.
- Inseparables, Esto quiere decir que resulta un poco difícil separa el servicio de la persona que lo proporciona, como por ejemplo la asistencia médica depende de cómo brinda el servicio el médico, la calidad profesional que estos tengan para brindar un buen servicio depende de la persona quien lo brinda.
- Con la participación de los clientes, un ejemplo claro son las discotecas que brindan un servicio para que las personas se diviertan, por más que brinden una buena calidad de servicio este se vería perjudicado o puesta en duda si ingresan personas de un mal comportamiento que desprestigian la imagen de la discoteca y pone en duda la calidad que brinda, aquí es donde participa el cliente.
- Perecederos, los servicios solo se pueden dar en el preciso momento mas no pueden ser guardados o almacenados, como por ejemplo en un hospital no te pueden revisar 3 o más veces para sentirte a salvo durante el resto del año, sino que se brinda en el momento, en el instante porque los resultados pueden varias en el tiempo.

- Diversos, los servicios son diversos, va a depender de la persona quien preste sus servicios, de su estado de ánimo, del ambiente, del tiempo, entre otros factores que hace que el servicio que brinda a una persona no es igual al servicio que brinda a otra porque es único y diverso y también depende de la percepción de los clientes.

Para brindar una buena calidad de servicio es necesario realizar estrategias de marketing específicas, como por ejemplo las estrategias que señala el autor Arellano (2010) que son:

- Hacer tangible lo intangible; si el cliente no tiene que tocar, que degustar buscare signos que demuestren la calidad del servicio, como por ejemplo en un banco donde el único bien que se puede tocar es el dinero, pero como ya hemos mencionado el banco se encuentra en el sector de servicio y lo que hace la diferencia, es por ejemplo las tasas de interés, el ambiente que sea limpio, la atención que se recibe, si es amable la persona, si es rápida, entre otros factores que el cliente percibirá si le están o no brindando calidad en el servicio.
- Hacer marketing interno para reducir la inseparabilidad; el marketing interno quiere decir que todos los colaboradores tiene que mostrar calidad en el servicio sea el puesto que desempeñe, todo papel es importante a la hora de calificar.
- Hacer marketing interno – externo para los clientes; Es importante facilitar las cosas a los clientes, un ejemplo claro es en el banco, en vez de que la gente se acumule en una agencia y tengan que esperar un largo tiempo para ser atendidos para realizar su operación, se les puede enseñar que lo pueden hacer desde la comodidad de donde se encuentren, como por ejemplo un depósito lo pueden realizar desde la comodidad de un cajero depósito, un pago de universidad o de un recaudo lo pueden realizar desde la app del banco, tener información sobre préstamos pueden realizarlo desde cualquier teléfono o desde la página web, un retiro lo pueden realizar desde cualquier cajero, y así son muchas las operaciones que se pueden realizar sin necesidad de acercarse a una agencia.

- Administrar lo perecedero; resulta un problema cuando nos encontramos en un día de alta demanda y no tenemos suficiente tiempo o personal que pueda hacerle frente y esto genera incomodidad en los clientes, para ello se puede realizar distintas estrategias como por ejemplo en las fechas donde se sabe que hay más demanda se puede contratar personal temporal y en los tiempos donde hay baja demanda se puede ofrecer promociones o descuentos que llamen la atención de los clientes.
- Disminuir la diversidad; a esto nos referimos a que cada cliente tiene su propia necesidad y los trabajadores deben de estar capacitados para poder atender a todas a estas necesidades, no todas las personas quieren ser atendidos de la misma manera ya que sus necesidades son distintas.

Por otro lado Lovelock y Wirtz (2015) señalan que una baja calidad direcciona a una organización en desventaja competitiva, por lo cual es probable que aleje a los clientes insatisfechos, algunas perspectivas sobre la calidad según los autores mencionados son:

- La perspectiva trascendental, como sinónimo de excelencia innata, se trata de aprender a conocer la calidad particularmente a través de la experiencia que obtiene la exposición repetida
- El método basado en la manufactura, el método se enfoca en el cumplimiento de especificaciones desarrolladas internamente, las cuales con frecuencia son motivadas por metas de productividad y de contención de costos.
- Las definiciones basadas en el usuario, esta perspectiva reconoce a los clientes como personas con deseos y necesidades diferentes
- Las perspectivas puestas en el valor, considera la calidad en términos de precio y valor.

### 1.3.2.2 Dimensiones e indicadores de la calidad de servicio

Dentro de la calidad de servicio, diversos autores propusieron dimensiones para poder medir la calidad de servicio, uno de ellos es el diseño de quienes lo consideran las siguientes dimensiones de la calidad de servicio:

- Dimensión de tangibles; según Douglas y Bateson (2011) “La dimensión de tangibles es SERVQUAL compara las expectativas del consumidor con las percepciones del consumidor en cuanto a la capacidad de la empresa para manejar su tangibles” (p. 47), la dimensión de tangibles como señala el autor citado es evaluado a través de cuatro preguntas de expectativas y cuatro preguntas de percepción, se compara las puntuaciones para obtener un resultado que nos indicara la brecha de tangibles.
- Dimensión de confiabilidad; Aquí se evalúa si la empresa cumple con las promesas que realiza para poder medir la confiabilidad de la misma, se considera las más importante de las 5 dimensiones de la medición SERVQUAL. También se divide en expectativas que es lo que se espera y las percepciones que es lo que realmente se da, para este caso se diseñó lo siguiente:
- La dimensión de capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad y ese compromiso y disposición de los empleados al momento de brindar el servicio a los clientes, los reactivos de expectativa y percepción de SERVQUAL de respuesta son:
- La dimensión de garantía; hace referencia al trato que se le da al cliente en cuestión de amabilidad, gentileza y seguridad en las operaciones que realiza.

- La dimensión de la empatía; La empatía es definido como la capacidad de ponerse en los zapatos de la otra persona, quiere decir la capacidad de poder experimentar los sentimientos de otros como propios.

Por otro lado, Arellano (2010) determina las siguientes dimensiones que conforman la calidad de servicio

- La accesibilidad; las personas van a preferir no esperar tanto, va preferir lugares más accesibles y horarios convenientes.
- La comunicación; es importante darle claridad a los clientes para que no se sientan confundidos y se lleven una mala experiencia
- La capacidad del personal; todos los clientes esperan que la persona que les atiende solucionen su necesidad, es por esa razón que todos se deben encontrar aptos para cualquier situación y tener conocimientos para saber enfrentarlos.
- La cortesía y amabilidad, es un factor que resalta mucho, porque se puede dar el caso que un cliente venga todo enojado a presentar un reclamo y si eres atento y amable con ese cliente lograr bajarle el mal humor y hacer que te preste atención , el cliente siempre optara por una buena atención.
- La credibilidad; la empresa y los empleados deben transmitir confianza y compromiso.
- El respeto de normas y plazos
- La capacidad de reacción; aquí evalúan si el personal reacciona a las necesidades que se solicita.
- La seguridad; si se logra la confianza, el clientes se sentirá seguro del servicio que recibe y no tendrá duda de volver a elegirlo.

- La tangibilidad; también se observa que el ambiente y los materiales estén de buena calidad que les transmita seguridad.
- La comprensión del cliente; siempre se debe poner en los zapatos del cliente y poder comprenderlos, para poder darle una solución.

Asimismo otro autor que complementa las dimensiones de la calidad es Lovelock y Wirtz (2015)

- Tangibles, que forma parte de la apariencia física de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.
- Confiabilidad, que hace referencia a la integridad y desempeño preciso, es la capacidad de los colaboradores para cumplir el servicio prometido con seguridad y precisión.
- Respuesta, refiriendo a la prontitud y utilidad, la predisposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio óptimo y eficiente.
- Certidumbre, que abarca la credibilidad, seguridad, habilidad y cortesía.
- Empatía, que define el fácil acceso, óptima comunicación y comprensión del usuario.

### 1.3.2.3 Modelos

Un modelo basado en el trabajo de Douglas y Bateson (2011) es el modelo de las brechas en la calidad de servicio.

- La brecha del conocimiento; Aquí se toma en cuenta que tanto se conoce a los tipos de clientes y como se trata, la cantidad de comunicación ascendente que se refiere a la información que maneja el personal que tiene contacto con el cliente, muchas veces los clientes esperan tener mayor información, o información clara que el colaborador no es capaz de brindar a falta de información. Es por eso que es sumamente importante la constante

capacitación para que puedan brindar información exacta y clara que cumpla con las expectativas de los clientes.

- La brecha de las normas; según Douglas y Bateson. (2011) “Se puede abrir una brecha de las normas entre la percepción de la gerencia sobre las expectativas del cliente y el conjunto de normas reales para la entrega de servicio” (p. 325). Por ejemplo en el caso de un banco, cuando el cliente le indica el plazo que desea el préstamo para su negocio y el ejecutivo capta el plazo con una simulación del préstamo, en ese caso no existe una brecha de conocimiento, pero si el ejecutivo no cumple con lo acordado del plazo con el cliente, se convertiría en una brecha de normas, porque no es capaz de cumplir los deseos del cliente luego de aceptarlos.
- La brecha de la entrega del servicio; Aquí depende mucho el compromiso de los empleados hacia la empresa y los clientes, continuando con el ejemplo anterior si el ejecutivo no sigue con las normas se estaría formando una brecha en la entrega del servicio; el factor que influye es la voluntad para desempeñar en el puesto de trabajo.
- La brecha de la comunicación; se refiere en la brecha que se da cuando la empresa a través de medios de comunicación prometen un servicio que no lo cumplen, esta brecha de comunicación se da porque el cliente espera un tipo de servicio de parte de la empresa que no lo recibe al momento que es atendido y eso genera desconfianza en los cliente porque no volverá a confiar en las promesas de la empresa, y de eso modo se ampliara más la brecha de la comunicación.

La calidad de servicio se centra en la satisfacción del cliente hacia la empresa, y este se obtiene a través de una serie de experiencia ya pueden ser satisfactorias o insatisfactoria, para que se pueda cerrar la brecha del servicio Douglas y Bateson (2011) indicaron que primero se debe cerrar o intentar reducir las cuatro brechas mencionadas anteriormente.



De manera que Lovelock y Wirtz (2015) consideran 6 las brechas de la calidad de servicio el modelo que propone es el siguiente.

- Brecha 1, Conocimiento, diferencia entre lo que los proveedores del servicio creen que los clientes esperan, y las necesidades y expectativas reales de los consumidores.
- Brecha 2, Política, son las percepciones de la gerencia con respecto a las expectativas de los clientes mm se llama brecha de la política porque la gerencia toma la decisión política de no entregar lo que cree que los clientes esperan.
- Brecha 3, Entrega, diferencia entre los estándares de entregas y el desempeño real.
- Brecha 4, Comunicaciones, diferencia entre lo que la empresa comunica y lo que en realidad entrega a los clientes.
- Brecha 5, Percepciones, diferencia entre lo que realmente se entrega y aquello que los clientes perciben haber recibido.
- Brecha 6, Calidad de servicio, diferencia entre lo que los clientes esperan recibir y sus percepciones del servicio que en realidad se entrego

En este modelo propuesto hace referencia la brecha 1,5 y 6 a las brechas externas entre el cliente y la empresa, mientras que 2,3 y 4 son brechas internas.

#### 1.3.2.4 Mediciones

Según Douglas y Bateson (2011) la satisfacción del cliente y la calidad de servicio se obtienen por la comparación de las percepciones en función a las expectativas.

Son cinco las dimensiones de la escala de medición SERVQUAL que permiten a las organizaciones a tener una visión más detallada de lo que impulsa la satisfacción e insatisfacción del cliente.

SERVQUAL es una herramienta de diagnóstico que permite determinar las debilidades y fortalezas de las empresas en el departamento de calidad de servicio, el modelo consta de dos secciones de preguntas, la primera comprende 22 preguntas que solicitan a los entrevistadores registrar sus expectativas de empresas excelentes en la industria de servicios específica y la segunda sección del modelo comprende 22 preguntas en las que evalúan las percepciones del consumidor de una empresa en particular en dicha industria de servicios

Validez de las cinco dimensiones:

Dimensión de SERVQUAL	Importancia (%)
<b>Confiabilidad</b>	32
<b>Capacidad de respuesta</b>	33
<b>Garantía</b>	19
<b>Empatía</b>	16
<b>tangibles</b>	11

Tabla1: Medición SERVQUAL Fuente: Leonard I, Berry, A, Parasuraman y Valerie, A Zeithaml (1994) (pág., 32-52)

Este cuadro refleja la importancia que se le dio asignándole un total de 100 puntos entre las cinco dimensiones, se encuestó a consumidores para que pongan un número según la importancia que consideren a cada dimensión.

Por otro lado Lovelock y Wirtz (2015) miden a la calidad del servicio en dos categorías; Suaves y duras.

Lovelock y Wirtz (2015) "Las medidas suaves no se pueden observar con facilidad y deben reunirse hablando con clientes, empleados y otros participantes" (p. 387). Los

estándares suaves proporcionan retroalimentación, dirección a los colaboradores acerca de las maneras de satisfacer a los clientes y se pueden medir a través de las percepciones y las creencias de los clientes.

Los estándares y las medidas duras, son medidas a través de auditorías o actividades que puedan contarse así como el número de pedidos que se entregaron correctamente o el número de pedidos que llegaron tarde.

Las organizaciones que se mantienen en el mercado utilizan medidas tanto suaves como duras, ya que saben escuchar tanto a sus empleados como a sus clientes.

#### **1.4 Formulación del problema**

-Problema general:

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?

-Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio de los colaboradores en un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?

¿Cuál es la relación entre el desarrollo o crecimiento laboral del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?

¿Cuál es la relación entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?

¿Cuál es la relación entre las relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?

## 1.5 Justificación del estudio

### - **Teórica**

La gestión del talento humano está conformada por una serie de pasos a seguir que se encarga el área de recursos humanos, pero la cual está involucradas todas las áreas, porque es necesario que todos aporten para que se pueda realizar una buena gestión, el objetivo es buscar la satisfacción de los colaboradores, y eso se logra a través de algunas dimensiones ya mencionadas anteriormente, con el fin de que puedan realizar bien sus labores y de ese modo aporten al objetivo de la empresa. Es la búsqueda de teorías que permita contrastar resultados sobre un conocimiento ya existente.

### - **Práctica**

Se estudió la gestión del talento y la calidad de servicio en banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, por tal razón que se dio a conocer conceptos generales acerca de estas dos variables, citando a autores que han venido hablando a lo largo de la historia acerca del tema. La justificación práctica de la presente investigación es generar mayor conocimiento acerca de las dos variables en estudio.

### - **Social**

La gestión del talento humano es un trabajo directo con los colaboradores que conforman la empresa, y son los colaboradores que forman parte del direccionamiento de la misma, son de alguna u otra forma la imagen de la empresa, es por eso que el talento humano es el bien más importante dentro de una empresa, dependerá mucho de ello la calidad que brinden la empresa ya que si forman colaboradores de calidad, ellos transmitirán a los clientes calidad en el servicio, y eso es lo que se quiere transmitir.

## - Metodología

Desde el punto de vista metodológico, se hizo uso de diversos instrumentos que ayudo al autor a recopilar datos e información acerca de cómo se va aplicando la gestión del talento humano con la calidad de servicio, a través de esas herramientas y una serie de procedimientos se obtuvo resultados que permitieron detectar directamente como se relacionan estas dos variables dentro del banco en estudio.

### 1.6 Hipótesis

#### - Hipótesis general:

-Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

#### - Hipótesis específicos

-Existe relación entre la formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

-Existe relación entre el desarrollo o crecimiento laboral del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

-Existe relación entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

-Existe relación entre las relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

## 1.7 Objetivos

- Objetivo general:

- Describir la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

- Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

- Identificar la relación que existe entre el desarrollo o crecimiento laboral del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un privado, agencia Ceres, Ate-2018.

- Identificar la relación que existe entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

- Identificar la relación que existe entre las relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

## **II. MÉTODO**

## **2.1Diseño de investigación**

El tipo de investigación fue hipotético, deductivo correlacional. Según Edilberto F (2012) señala que “La investigación correlacional este tipo de investigación permite medir el grado de relación entre dos o más variables en un determinado contexto la correlación puede ser negativa o positiva, es decir cuando altos valores de una variable se relacionan con altos valores de la otra variable es correlación positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajo valores en la otra variable” (p. 32)

La investigación correlacional tiene dos fases:

- En un primer momento se miden las variables.
- Luego se relacionan las variables mediante prueba de hipótesis correlacionales y las estadísticas apropiadas

La investigación fue de diseño no experimental, ya que no se manipularon ni modificaron las variables en estudio, lo que se realizó en la investigación fue medir a las variables en un periodo determinado y de enfoque cuantitativo por lo que se busca es medir las variables.



## 2.2 Variables, operacionalización

Tabla2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición	Descripción	Dimensiones	Indicadores	Escala
	Conceptual	Operacional			
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Según el estudio realizado por Bernal (2014), considera a la persona como fundamento de las organizaciones, la persona es un ser inteligente por naturaleza, seres racionales que poseen muchas cualidades, habilidades, y cada uno es único.	Se validó un instrumento propio bajo la escala Likert donde la escala es del 1 al 5 donde 1 es Nunca y 5 es Siempre. Donde se busca determinar el grado de correlación entre las dos variables en estudio.	Formación y capacitación	-capacitación constante- Aplicación de plan de formación	ORDINAL
			Desarrollo o crecimiento	-Proyecto de vida social -Proyecto de vida laboral -Gestión de la motivación	ORDINAL
			Motivación	-Motivación Intrínseca -Motivación extrínseca	ORDINAL
			Relaciones laborales	-Clima laboral -Trabajo en equipo. -Comunicación	ORDINAL
CALIDAD DE SERVICIO	La definición de Douglas y Bateson (2011) quienes indican que “La calidad en el servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia” (p. 319).	SERVQUAL es una herramienta de diagnóstico que permite determinar las debilidades y fortalezas de las empresas en el departamento de calidad de servicio, el modelo consta de dos secciones de preguntas de ahí se obtienen la comparación de las percepciones en función a las expectativas.	Tangibles	-Estructura -Materiales informativos.	ORDINAL
			Confiabilidad	-Compromiso. -Congruencia	ORDINAL
			Capacidad de respuesta	-Rapidez -Disposición	ORDINAL
			Garantía	-Seguridad. -conocimientos	ORDINAL
			Empatía	-Atención -Necesidades	ORDINAL

## **2.3 Población y muestra**

### 2.3.1.- Población

La población en estudio de la presente investigación está conformada por los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018 conformado por 31 individuos.

### 2.3.2.- Unidad de análisis

La unidad de análisis fue cada uno de los colaboradores del banco seleccionado para la investigación.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### 2.4.1.- Técnica e instrumento

La encuesta

Según Velásquez y Harry (2013) señala que “La encuesta es el método de recopilación de datos acerca de hechos objetivos, opiniones, conocimientos etcétera basada en la interacción directa la entrevista o indirecta el cuestionario entre el investigador y el encuestado” (p. 167)

El cuestionario

Según Velásquez y Harry (2013) señala que “El cuestionario en un Diario impreso que los individuos responden por sí mismo sirviendo instrumento para obtener la información deseada, sobre todo a escala masiva. El mismo Está compuesto por preguntas previamente elaboradas que son significativas para la investigación y se aplica el universo muestra y las unidades de análisis” (p. 180)

### 2.4.2.- Validez

Según Velásquez y Harry (2013) señala que “la validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200)

### 2.4.3.- Confiabilidad

Según Velásquez y Harry (2013) señala que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Para verificar el grado de confiabilidad de los resultados se realizara el cuestionario de tipo Likert.

La confiabilidad del instrumento se llevó a cabo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, el cual estará basado en el número de preguntas en su totalidad. Según Pino (2007), sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach.

Tabla 3: Coeficientes de Alfa de Cronbach

Coeficiente	Nivel
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Tabla 4: Estadística de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	2

Se puede observar un Alfa de Cronbach de 0,819, y según el autor señala el coeficiente como bueno, por lo cual se puede determinar que el instrumento que se ha obtenido a través del programa estadístico SPSS es 81.9% confiable.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para la recolección de datos, lo primero que se realizó fue aplicar las encuestas a los colaboradores del banco local en estudio, luego de ellos los resultados obtenidos fueron ingresados a una base de datos de Excel y seguidamente fue ingresado al software estadístico SPSS para poder obtener las estadísticas descriptivas e inferencial.

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación se basa en normas académicas por las cuales la redacción y el formato de investigación se mantuvo con seriedad y con responsabilidad la información recolectada ya que desde el primer momento se pidió autorización a la empresa y a sus colaboradores para el apoyo del desarrollo de la presente investigación. Siendo consientes los individuos estudiados de la finalidad del estudio.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivos de los resultados estadísticos.

Tabla 5: Medidas descriptivas de las variables

			Estadístico	Error estándar
GTH (agrupado)	Media		3,06	,227
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,60	
		Límite superior	3,53	
	Media recortada al 5%		3,07	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,596	
	Desviación estándar		1,263	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-,023	,421
	Curtosis		-,844	,821
	CDSERVICIO (agrupado)	Media		3,77
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	3,39	
		Límite superior	4,16	
Media recortada al 5%			3,84	
Mediana			4,00	
Varianza			1,114	
Desviación estándar			1,055	
Mínimo			1	
Máximo			5	
Rango			4	
Rango intercuartil			2	
Asimetría			-,788	,421
Curtosis			,259	,821

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la tabla 5, la variable gestión del talento humano y la variable calidad de servicio, del total de la muestra encuestada, nos indica que las dos variables tienen

medias diferentes por lo tanto su desviación estándar también es diferente para ambas variables, ello nos da una idea previa que la distribución entre ambas variables, no es normal para ello se realizaran otras pruebas más adelante que la confirmen.

Tabla 6: Distribución de frecuencias de la gestión del talento humano en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

<b>Gestión del talento humano (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	MUY BAJO	4	12,9	12,9	12,9
o	BAJO	6	19,4	19,4	32,3
	REGULAR	10	32,3	32,3	64,5
	BUENO	6	19,4	19,4	83,9
	EXCELENTE	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Del total de colaboradores encuestados, el 32,3% consideran que la gestión del talento humano se genera en un nivel regular, seguidamente por un 19,4% de encuestados quienes lo consideran a un nivel bueno y el 19,4% como un nivel bajo.

Tabla 7: Distribución de frecuencias de la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

<b>Calidad de servicio (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BAJO	1	3,2	3,2	3,2
	BAJO	3	9,7	9,7	12,9
	REGULAR	6	19,4	19,4	32,3
	BUENO	13	41,9	41,9	74,2
	EXCELENTE	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Del total de colaboradores encuestados, el 41,9% consideran que la calidad de servicio se genera en un nivel bueno, seguidamente por un 25,8% de encuestados quienes lo consideran a un nivel excelente y el 19,4% como un nivel regular.

Tabla 8: Distribución de frecuencias de formación y capacitación en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

<b>Formación y capacitación (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BAJO	13	41,9	41,9	41,9
	REGULAR	9	29,0	29,0	71,0
	BUENO	3	9,7	9,7	80,6
	EXCELENTE	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Del total de colaboradores encuestados, el 41,9% consideran que la formación y capacitación se genera en un nivel muy bajo, seguidamente por un 29% de encuestados quienes lo consideran a un nivel regular y el 19,4% como un nivel excelente.

Tabla 9: Distribución de frecuencias de desarrollo o crecimiento en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

<b>Desarrollo o crecimiento (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BAJO	7	22,6	22,6	22,6
	BAJO	6	19,4	19,4	41,9
	REGULAR	8	25,8	25,8	67,7
	BUENO	7	22,6	22,6	90,3
	EXCELENTE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Interpretación: Del total de colaboradores encuestados, el 25,8% consideran que el desarrollo o crecimiento se genera en un nivel regular, seguidamente por un 22,6% de encuestados quienes lo consideran a un nivel muy bajo y el 22,6% como un nivel bueno.

Tabla 10: Distribución de frecuencias de motivación en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

<b>Motivación (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BAJO	6	19,4	19,4	19,4
	BAJO	5	16,1	16,1	35,5
	REGULAR	5	16,1	16,1	51,6
	BUENO	11	35,5	35,5	87,1
	EXCELENTE	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Del total de colaboradores encuestados, el 35,5% consideran que la motivación se genera en un nivel bueno, seguidamente por un 19,4% de encuestados quienes lo consideran a un nivel muy bajo y el 16,1% como un nivel bajo y regular.

Tabla 11: Distribución de frecuencias de relaciones laborales en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

<b>Relaciones laborales (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BAJO	2	6,5	6,5	6,5
	BAJO	6	19,4	19,4	25,8
	REGULAR	9	29,0	29,0	54,8
	BUENO	6	19,4	19,4	74,2
	EXCELENTE	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Del total de colaboradores encuestados, el 29% consideran que las relaciones laborales se genera en un nivel regular, seguidamente por un 19,4% de encuestados quienes lo consideran a un nivel bajo y otros 19,4% como un nivel bueno.

### 3.2. Análisis descriptivos de tablas cruzadas

Tabla 12: Tablas cruzadas entre gestión del talento humano y calidad de servicio.

<b>GTH (agrupado)*CDSERVICIO (agrupado) tabulación cruzada</b>						
% dentro de CDSERVICIO (agrupado)						
		Calidad de servicio(agrupado)				Total
		MUY BAJO	BAJO	REGULAR	BUENO	
GTH (agrupado)	MUY BAJO	100,0%	33,3%	16,7%	7,7%	12,9%
	BAJO		33,3%	50,0%	15,4%	19,4%
	REGULAR		33,3%	16,7%	46,2%	32,3%
	BUENO			16,7%	15,4%	19,4%
	EXCELENTE				15,4%	16,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos a través del software SPSS se puede observar que los individuos encuestados consideran a la gestión del talento humano con respecto a la calidad de servicio a un nivel regular obteniendo como resultado un 33% del total, considerando a un nivel bueno con un 19,4% y un nivel excelente un 16,1% de la población.

Tabla 13: Tablas cruzadas entre formación capacitación y calidad de servicio.

<b>FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN (agrupado)*CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) tabulación cruzada</b>							
% dentro de CDSERVICIO (agrupado)							
		Calidad de servicio (agrupado)					Total
		MUY BAJO	BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
FORMACIÓN (agrupado)	MUY BAJO	100,0%	66,7%	50,0%	38,5%	25,0%	41,9%
	REGULAR		33,3%	50,0%	30,8%	12,5%	29,0%
	BUENO				7,7%	25,0%	9,0%
	EXCELENTE				23,1%	37,5%	19,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos a través del software SPSS se puede observar que los individuos encuestados consideran la formación del talento humano con respecto a la calidad de servicio a un nivel regular obteniendo como resultado un 29% del total, y a un nivel muy bajo con el mayor porcentaje de un 41% del total lo que significa que en esta dimensión hay deficiencias en la empresa.

Tabla 14: Tablas cruzadas entre desarrollo o crecimiento y calidad de servicio.

<b>DESARROLLO O CRECIMIENTO (agrupado)*CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) tabulación cruzada</b>							
% dentro de CDSERVICIO (agrupado)							
		Calidad de servicio (agrupado)					Total
		MUY BAJO	BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
DESARROLLO (agrupado)	MUY BAJO			50,0%	30,8%		22,6%
	BAJO	100,0%	66,7%	16,7%	7,7%	12,5%	19,4%
	REGULAR		33,3%		30,8%	37,5%	25,8%
	BUENO			33,3%	23,1%	25,0%	22,6%
	EXCELENTE				7,7%	25,0%	9,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos a través del software SPSS se puede observar que los individuos encuestados consideran el desarrollo o crecimiento del talento

humano con respecto a la calidad de servicio a un nivel regular y bueno con la mayoría de porcentaje de aceptación con un 25,8% y 22,6% respectivamente.

Tabla 15: Tablas cruzadas entre motivación y calidad de servicio.

<b>MOTIVACIÓN (agrupado)*CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) tabulación cruzada</b>							
% dentro de CDSERVICIO (agrupado)							
		Calidad de servicio (agrupado)					Total
		MUY BAJO	BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENT E	
MOTIVACIÓN	MUY BAJO	100,0%	66,7%	16,7%	15,4%		19,4%
(agrupado)	BAJO		33,3%	33,3%	15,4%		16,1%
	REGULAR				23,1%	25,0%	16,1%
	BUENO			50,0%	38,5%	37,5%	35,5%
	EXCELENT E				7,7%	37,5%	12,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos a través del software SPSS se puede observar que los individuos encuestados consideran a la motivación del talento humano con respecto a la calidad de servicio a un nivel bueno con un 35,5% siendo este el porcentaje más elevado.

<b>RELACIONES LABORALES (agrupado)*CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) tabulación cruzada</b>							
% dentro de CDSERVICIO (agrupado)							
		Calidad de servicio (agrupado)					Total
		MUY BAJC	BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
RELACIONES	MUY			33,3%			6,5%
LABORALES(agrupado)	BAJO						
	BAJO	100,0%		16,7%	23,1%	12,5%	19,4%
	REGULAR		66,7%	33,3%	23,1%	25,0%	29,0%
	BUENO		33,3%	16,7%	15,4%	25,0%	19,4%
	EXCELENTE				38,5%	37,5%	25,8%
	TE						
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 16: Tablas cruzadas entre relaciones laborales y calidad de servicio.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos a través del software SPSS se puede observar que los individuos encuestados consideran que las relaciones laborales del talento humano con respecto a la calidad de servicio a un nivel excelente obteniendo como resultado un 38,5% del total, y un 23,1% lo consideran a un nivel bueno.

### 3.3. Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

H0 la distribución estadística de la muestra es normal

H1 la distribución estadística de la muestra no es normal

Nivel de sig. i = error 5% = 0,05 (95%, Z = +/- 1.96)

Decisión:

Sig. e < sig. i → se rechaza la H0

Sig. e > sig. i → se acepta H0

Tabla 17: Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GTH (agrupado)	,166	31	,030	,915	31	,017
CDSERVICIO (agrupado)	,262	31	,000	,870	31	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: según la tabla número 17, observamos los resultados referentes a la normalidad de la muestra donde se puede ver que los estadísticos son diferentes para cada variable. Es decir que la distribución estadística no es normal, se usó también la prueba de shapiro-Wilk, ya que tenemos una muestra conformado por 31 individuos. Así mismo el valor

de significancia encontrado nos dio como resultado 0,017 en la variable gestión del talento humano y 0.001 en la variable de calidad de servicio y es decir un valor menor a la significancia de la investigación por lo tanto podemos concluir diciendo que se acepta la hipótesis planteada  $H_a$ .

Sig.e = 0.00 < 0.05 → rechazar  $H_0$

### 3.3.1. Tipificación de la investigación

#### A. las investigaciones paramétricas.

Los estadísticos son paramétricos si cumplen las siguientes condiciones:

- las variables deben ser cualitativas
- la muestra debe ser normal
- las varianzas de las muestras o variables deben ser iguales

#### B. Las investigaciones no paramétricas.

Son investigaciones en las cuales no se cumplen las condiciones de una investigación paramétrica. Es decir para que una investigación no sea paramétrica es suficiente con que una de las condiciones de la muestra paramétrica sea diferente.

### 3.4. Prueba de hipótesis general

#### Prueba de hipótesis correlacional entre gestión de talento humano y la calidad de servicio.

Ho: No existe una relación directa entre gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Ha: Existe una relación directa entre gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18: Tabla de correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio.

Correlaciones			GTH	CDSERVICIO
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

Fuente: Elaboración Propia

Considerando la hipótesis correlacional planteada, se ha ingresado los resultados de la encuesta realizada en el software del SPSS 22, y al obtener un sig., equivalente a 0.000 se pude afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que llegamos a la conclusión de que la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, tienen una relación directa positiva y buena al alcanzar una correlación de 0.730 es decir existe correlación alta entre ambas variables en estudio.

### 3.2. Prueba de hipótesis específica

#### **Correlación inferencial entre formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio**

Ho: No existe una relación directa entre formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Ha: Existe una relación directa entre formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19: Tabla de correlación inferencial entre formación y capacitación del talento humano y calidad de servicio.

<b>Correlaciones</b>						
					CDSERVIC IO (agrupado)	FORMACI ÓN (agrupado)
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Y	Coefficiente	de	1,000	,432*
			correlación			
			Sig. (bilateral)		.	,015
			N		31	31
	FORMACIÓN Y CAPACITACION (agrupado)	X	Coefficiente	de	,432*	1,000
			correlación			
			Sig. (bilateral)		,015	.
			N		31	31

Fuente: Elaboración Propia

Considerando la hipótesis correlacional establecida, se ha ingresado los resultados de la encuesta realizada, en el software del SPSS 22, y al obtener un sig., equivalente a 0.015 se pudo afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que llegamos a la conclusión de que la formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, tienen una relación directa positiva moderado al alcanzar una correlación de 0.432 es decir existe correlación media entre ambas variables en estudio.



## Correlación inferencial entre desarrollo o crecimiento del talento humano y la calidad de servicio

Ho: No existe una relación directa entre desarrollo o crecimiento del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Ha: Existe una relación directa entre desarrollo o crecimiento del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco local de privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20: Tabla de correlación inferencial entre desarrollo o crecimiento del talento humano y calidad de servicio.

Correlaciones						
					CDSERVICIO (agrupado)	DESARROLLO (agrupado)
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	DE	Coeficiente de correlación	de	1,000	,399*
			Sig. (bilateral)		.	,026
			N		31	31
	DESARROLLO O CRECIMIENTO (agrupado)	DESARROLLO O CRECIMIENTO (agrupado)	O	Coeficiente de correlación	de	,399*
Sig. (bilateral)					,026	.
		N		31	31	

Fuente: Elaboración Propia

Considerando la hipótesis correlacional establecida, se ha ingresado los resultados de la encuesta realizada, en el software del SPSS 22, y al obtener un sig., equivalente a 0.026 se pudo afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que llegamos a la conclusión de que el desarrollo o crecimiento del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, tienen una relación directa positiva baja al alcanzar una correlación de 0.399 es decir existe correlación baja entre ambas variables en estudio.

### Correlación inferencial entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio

Ho: No existe una relación directa entre motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Ha: Existe una relación directa entre motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21: Tabla de correlación inferencial entre motivación del talento humano y calidad de servicio.

<b>Correlaciones</b>			CDSERVIC IO (agrupado)	MOTIVAC IÓN (agrupado)
Rho de Spearman	CDSERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	de 1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	31	31
	MOTIVACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	de ,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	31	31

Fuente: Elaboración Propia

Considerando la hipótesis correlacional establecida, se ha ingresado los resultados de la encuesta realizada, en el software del SPSS 22, y al obtener un sig., equivalente a 0.001 se pudo afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que llegamos a la conclusión de que el desarrollo o crecimiento del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, tienen una relación directa positiva moderada al alcanzar una correlación de 0.570 es decir existe correlación media entre ambas variables en estudio.

## Correlación inferencial entre relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio

Ho: No existe una relación directa entre relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Ha: Existe una relación directa entre relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22: Tabla de correlación inferencial entre relaciones laborales del talento humano y calidad de servicio.

		Correlaciones		
			CDSERVIC IO (agrupado)	RELACION ES (agrupado)
Rho de Spearman	CDSERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,377*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	31	31
	RELACIONES (agrupado)	Coeficiente de correlación	,377*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	31	31

Fuente: Elaboración Propia

Considerando la hipótesis correlacional establecida, se ha ingresado los resultados de la encuesta realizada, en el software del SPSS 22, y al obtener un sig., equivalente a 0.037 se pude afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que llegamos a la conclusión de que las relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, tienen una relación directa positiva baja al alcanzar una correlación de 0.377 es decir existe correlación baja entre ambas variables en estudio.

#### **IV. DISCUSSION**

Los resultados obtenidos en el estudio de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, permitirán poder comparar con los antecedentes mencionados en la investigación, para ello se escogerán los resultados más relevantes de la investigación.

Los datos recolectados del presente estudio de investigación entre las variables de gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco local de Ate – 2018, se hizo uso del software estadístico SPSS V.22, de acuerdo con el factor de Spearman al obtener una correlación de 0.730 es decir existe correlación alta entre ambas variables en estudio de una sig. de 0.000. (Tabla 18)

Osorio (2015) en su tesis de la Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015, obtuvieron como resultados una significatividad (0,004) por lo que resulta muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,05. Al ser sometida al coeficiente de Spearman, se observa una valor de 0,672 que da una correlación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,004) es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,05, entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque el valor sig. < 0,05.

Al discrepar los resultados se define que hay coincidencia de este modo se propone una gestión del talento humano que contribuya a la calidad de servicio para el desarrollo de una empresa competitiva en el mercado, a medida de que la relación de estas dos variables es alta según los resultados obtenidos en el software SPSS 22.

Así como señala Bernal (2014) “Tratar a las personas como recursos organizacionales es desaprovechar el talento y la mente productiva” (pág.15) por lo que considera a la persona como fundamento de las organizaciones, por ser un individuo con inteligencia por naturaleza.

En relación a la hipótesis de formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, se obtuvo

una correlación positiva media 0.432 y una significancia a 0.015. (Tabla 19). Calderón (2015) en su investigación titulada “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015”, obteniendo un valor de  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) y un nivel de relación de 0,711 Lo cual demuestra que la correlación de ambas variables es significativa.

Tal y como explica Bernal (2014), la formación y capacitación tiene como fin perfeccionar habilidades y conocimientos por lo que se vemos en los resultados la correlación existente en el banco en estudio es positiva media por lo que se debe trabajar más en ello.

En relación a la hipótesis de desarrollo o crecimiento del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, se obtuvo una correlación positiva baja 0.399 y una significancia a 0.026. (Tabla 20). Ñahuirima (2015) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015” con resultados en el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.841, que refiere la existencia de una correlación positiva alta.

Por lo que se ve en el resultado en el estudio de Nahirima la correlación resulta positiva alta por lo que significa que se está aplicando de modo adecuado las variables en el lugar de estudio, mientras que el estudio realizado entre desarrollo o crecimiento del talento humano con relación a la calidad de servicio a resultado positiva baja por lo que según Bernal (2014) se deben conocer los objetivos individuales de cada persona con la finalidad de que se alineen con el objetivo de la organización.

En relación a la hipótesis motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, se obtuvo una correlación positiva media 0.570 y una significancia a 0.001. (Tabla 21). Menegaldo (2011) en sus investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las empresas de helados del municipio”, obtuvo como resultado una correlación de Spearman de 0.903 a nivel de significancia de 0.01, se observa una diferencia en resultados, por más que ambas es encuentren en una correlación positiva en el estudio realizado por

Menegaldo, sus variables tiene una alta correlación mientras que los resultados de la presente tesis nos da una correlación media lo cual indica que si hay correlación positiva entre estas variables pero en el banco local en estudio la motivación no es una factor primordial que están aplicando para la calidad de servicio.

En relación a la hipótesis relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, se obtuvo una correlación positiva baja 0.377 y una significancia a 0.037. (Tabla 22). Po lo que, Guerrero (2012) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y cultura organizacional en educación básica primaria., obtiene como resultado una correlación de 0.569 lo cual indica que existe una relación media entre ambas variables en estudio, lo cual implica una margen de diferencia con los resultados obtenidos entre relaciones laborales y calidad de servicio con una correlación de 0.377, lo cual implicaría la diferencia porque son distintos rubros en estudio.

## **V. CONCLUSIONES**



De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el proceso de desarrollo de los capítulos anteriores de la presente investigación, se pudo determinar las siguientes conclusiones:

**Primera.** Siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que existe una relación entre las variables positiva buena 0.730 y una significancia de 0.000 considerando la importancia del aporte del marco teórico para ampliar los conocimientos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

**Segunda.** Con relación al primer objetivo específico identificar la relación entre la formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, se obtuvo que existe una correlación positiva media 0.432 y una significancia a 0.015. En relación a los resultados más relevantes los colaboradores no cumplen al 100 % con la constante capacitación y formación.

**Tercera.** Por otro lado con respecto al segundo objetivo específico es identificar la relación existente entre el desarrollo o crecimiento del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, se obtuvo una correlación positiva baja 0.399 y una significancia equivalente a 0.026, basándonos en los resultados se puede observar que el desarrollo o crecimiento del talento humano no está contribuyendo de manera efectiva a la mejora de calidad de servicio.

**Cuarta.** En tanto el tercer objetivo específico es identificar la relación que existe entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, se determinó una correlación positiva media 0.570 y una significancia a 0.001, por lo que podemos concluir que la motivación está contribuyendo de manera regular a la mejora de la calidad de servicio en el banco local en estudio.

**Quinta.** Mientras que el cuarto objetivo específico es identificar la relación que existe entre la relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018, se obtuvo una correlación positiva baja 0.377 y una significancia a 0.037, los resultados obtenidos nos indica que las relaciones laborales en el banco local no está contribuyendo de manera efectiva a la calidad de servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los resultados del estudio realizado permiten proponer las siguientes recomendaciones.

**Primera.** Al encargado de la supervisión de la gestión del talento humano, en este caso el gerente de la oficina del banco, se recomienda mayor énfasis en el control del comportamiento de los colaboradores al momento de la evaluación del desempeño reflejado en la calidad que brindan a los usuarios del banco.

**Segunda.** Se recomienda incrementar las capacitaciones y evaluarlas para corroborar el aprendizaje, y desarrollar o mejorar el plan de formación que permita el desempeño más óptimo de cada colaborador en el área donde se encuentre para mejorar los índices de la calidad deservicio.

**Tercera.** Mayor acercamiento a los colaboradores para conocer más a detalle su proyecto de vida personal con relación a su vida laboral para que a partir de ello se logre un desarrollo y crecimiento eficiente que aporte a los objetivos de la empresa.

**Cuarta.** Por otro lado se recomienda también seguir alineados con la mejora día a día con la motivación a cada colaborador de acorde al desenvolvimiento que obtiene cada uno, que cada colaborador se sienta parte de los logros de la empresa.

**Quinta.** Al banco privado se le recomienda que mejoren sus relaciones laborales en equipo, trabajar en la evaluación del clima laboral entre compañeros y directivos, desarrollar más actividades integradoras que permitan mejorar el clima laboral y las relaciones en el trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albert y Bradford, L. (1999). *Calidad de servicio* (2da. Ed.). México: Editorial Alisson.
- Arellano, R (2010). *Comportamiento del consumidor, enfoque Latinoamérica*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Berlinches, A. (1998). *Calidad de servicios*. España: Editorial Thompson Publishing Company.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2da ed.) Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración y economía*. Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Bernal, C. (2014). *Introducción a la administración de las organizaciones* (2da. ed.) México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da. ed.). México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión de Talento Humano*. (2da. ed.). México: Mac Graw Hill.
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Douglas, k. & Bateson, J. (2011). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos* (4ta. ed.) México: Ceangage Learning Editores, SA.
- Gutiérrez, A. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos*. México: Ediciones de la U-ICB editores
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill interamericana.
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*; Caracas, Venezuela: Editorial Alfa
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios*. (7ma. ed). México: Pearson.
- Zeithaml, V., Bitner, N., & Gremler. (2009). *marketing de servicios* (5ta ed.)México: Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1.

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La presente encuesta es anónima; le agradeceremos responder lo más objetivamente posible marcando con un aspa (x) en el recuadro de las preguntas.

Según la tabla se indica:

Nunca (1) A veces (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Nombre:

Sexo:

Edad:

Grado de instrucción:

Gestión del talento humano						
N°	ITEMS	Escala de valoración				
	Dimensión: Formación y capacitación	1	2	3	4	5
1	¿Recibe usted capacitación constante por parte de la empresa?					
2	¿Usted y sus compañeros comparten un mismo plan de formación?					
	Dimensión: desarrollo o crecimiento					
3	¿Sus objetivos personales se alinean con los objetivos de la empresa?					
4	¿La empresa le brinda la oportunidad de desarrollar línea de carrera?					
5	¿Es adecuada la comunicación con sus directivos?					
	Dimensión: Motivación					
6	¿Sus directivos le brindan la oportunidad de asumir cargos de mayor jerarquía?					
7	¿Se siente motivado para cumplir con los objetivos que requiere la empresa?					
8	Cuando obtiene un logro ¿Recibe el reconocimiento por parte de sus directivos?					
	Dimensión: Relaciones laborales					
9	¿Dentro de la empresa existe un adecuado clima laboral					
10	¿Realizan trabajos en equipo?					
11	¿Es adecuada la comunicación entre sus compañeros y usted?					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

La presente encuesta es anónima; le agradeceremos responder lo más objetivamente posible marcando con un aspa (x) en el recuadro de las preguntas.

Según la tabla se indica:

Nunca (1) A veces (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Nombre:

Sexo:

Edad:

Grado de instrucción:

CALIDAD DE SERVICIO						
N°	ITEMS	Escala de valoración				
	Dimensión: Tangibles	1	2	3	4	5
12	¿Las instalaciones físicas en el banco son visualmente atractivas?					
13	¿Las materiales asociados al servicio como los afiches y folletos son visualmente atractivas?					
	Dimensión: confiabilidad					
14	Cuando el banco se compromete con algo en un determinado tiempo, ¿Lo cumple?					
15	¿El banco brinda el servicio que promete?					
	Dimensión: capacidad de respuesta					
16	¿Brindan un servicio rápido?					
17	¿Con que frecuencia usted está dispuesto en ayudar a los usuarios en sus consultas?					
	Dimensión: Garantía					
18	¿El comportamiento de sus compañeros considera usted que infunde confianza en los usuarios?					
19	¿Tiene usted los conocimientos necesarios para responder las consultas de los usuarios?					
	Dimensión: Empatía					
20	¿Ofrecen atención personalizada?					
21	¿Entienden las necesidades específicas de cada cliente?					



**ANEXO 2.  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco local de Ate - 2018”**

**AUTOR: Brañez Aguado, Zenaida Victoria**

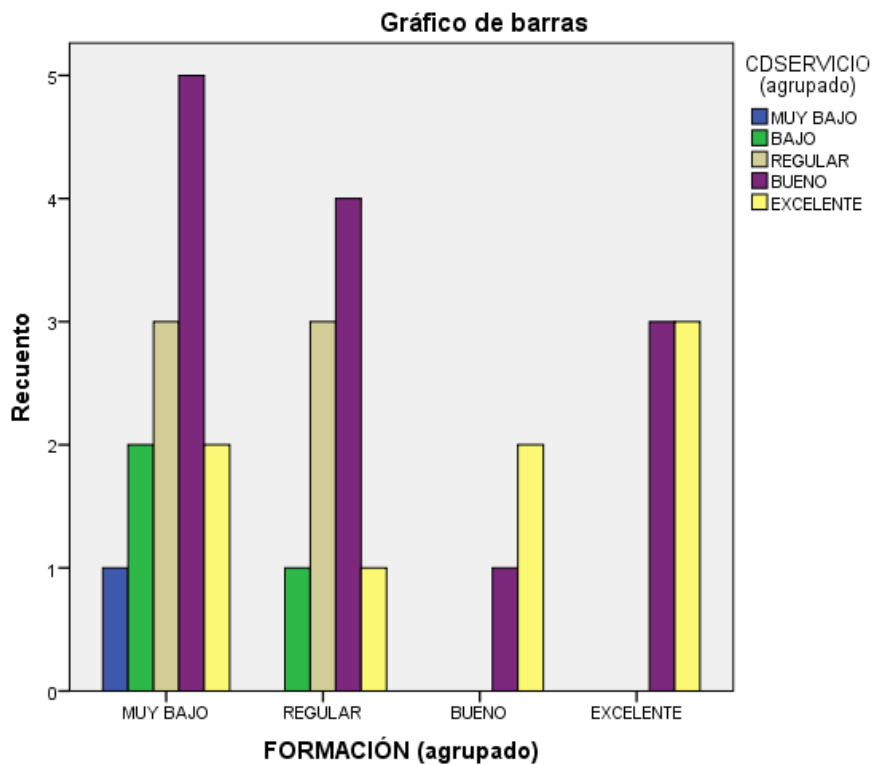
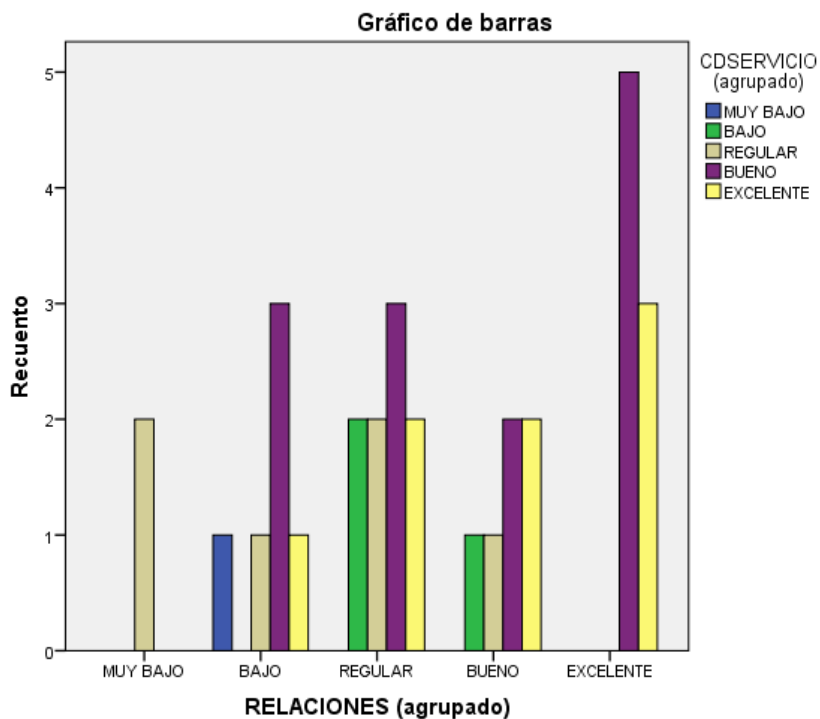
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				
<p><b>Problema general:</b> -¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b> -¿Cuál es la relación entre la formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre el desarrollo o crecimiento laboral del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco</p>	<p><b>Objetivo general:</b> -Describir la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018</p> <p><b>Objetivos específicos</b> -Determinar la relación que existe entre la formación y capacitación del talento humano y la calidad de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> -Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> -Existe relación entre la formación y capacitación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018</p> <p>-Existe relación entre el desarrollo o</p>	<b>VARIABLE 1 : GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>				
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE VALORACION</b>	<b>NIVELES O RANGOS</b>
				Aplicación de plan de formación	2		<b>Siempre</b>  <b>Casi siempre</b>  <b>Regularmente</b>  <b>A veces</b>  <b>Nunca</b>
Desarrollo o crecimiento	Proyecto de vida personal	3					
	Proyecto de vida laboral	4					

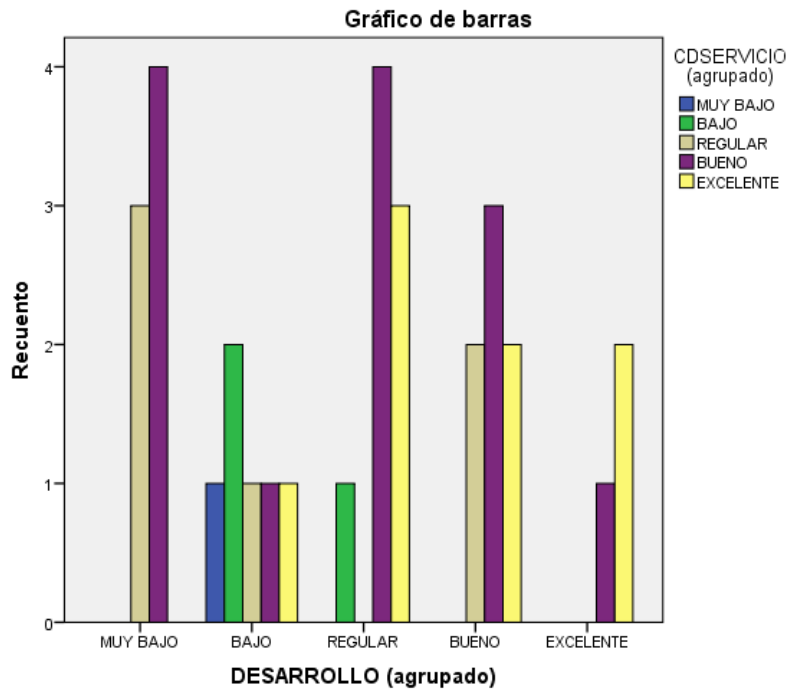
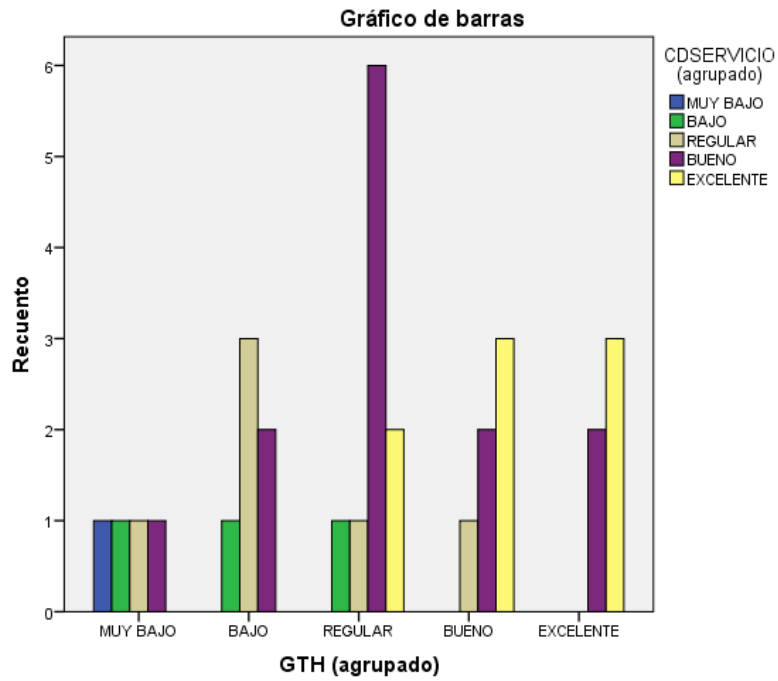
<p>privado, agencia Ceres, Ate-2018?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre las relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018?</p>	<p>servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018</p> <p>-Determinar la relación que existe entre el desarrollo o crecimiento laboral del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco</p>	<p>crecimiento laboral del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018</p> <p>-Existe relación entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018</p> <p>-Existe relación entre las relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018.</p>		Gestión de la motivación	5			
	Motivación	Motivación intrínseca	6					
			7					
	Relaciones laborales	Motivación extrínseca	8					
		Clima laboral	9					
		Trabajo en equipo	10					
		Comunicación	11					
	<b>VARIABLE 2 : CALIDAD DE SERVICIO</b>							
	Tangible	Estructura	12					
		Materiales informativos	13					
	confiabilidad	Compromiso	14					
Congruencia		15						

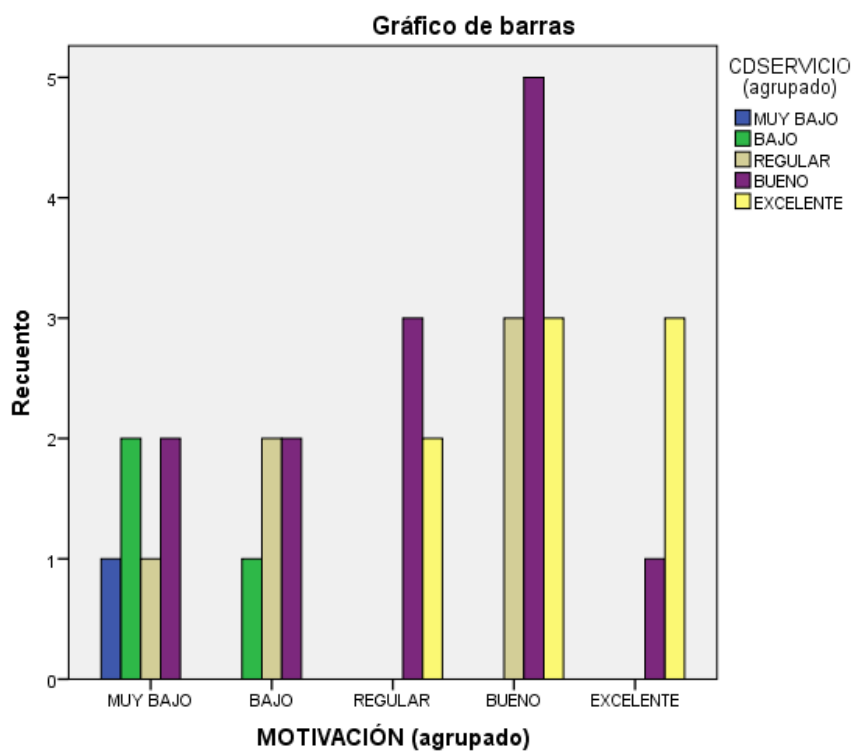
	privado, agencia Ceres, Ate-2018  -Determinar la relación que existe entre las relaciones laborales del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018		Capacidad de respuesta	Rapidez	16		<b>Siempre</b>  <b>Casi siempre</b>  <b>Regularmente</b>  <b>A veces</b>  <b>Nunca</b>
				Disposición	17		
			Garantía	Seguridad	18		
				Conocimiento	19		
			Empatía	Atención	20		
				Necesidades	21		
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>		<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>			
<b>TIPO:</b> Por la finalidad que persigue la investigación es sustantiva propósito conocer cómo se relaciona el control interno y las contrataciones del estado.	<b>POBLACIÓN:</b> La población estuvo conformada por trabajadores 31	VARIABLE 1 ; Gestión del talento humano  Técnicas: Encuesta  Instrumento:		<b>DESCRIPTIVA:</b>  Análisis Descriptivo  - Presentación tabular y gráfica - Distribución de frecuencia			

<p><b>DISEÑO:</b> El diseño que se seguirá dada la naturaleza de las variables responde a un diseño no experimental, descriptivo-correlacional porque se recolectará datos en un solo momento con el propósito de determinar la correlación entre variables para desarrollar la investigación</p> <p><b>MÉTODO:</b> El método que se utilizará es el hipotético deductivo debido a que la investigación considera una hipótesis como punto de partida.</p>	colaboradores del banco	<p>Cuestionario</p> <p>Autor: Bernal César</p> <p>Año: 2014</p>		<p>- Medidas de resumen</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Contrastación de Hipótesis</p> <p>Para la contrastación de hipótesis se utilizará la prueba estadística Rho Sperman.</p>
		<p>VARIABLE 2 ;</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Autor: Douglas Hoffman y John Bateson</p> <p>Año: 2011</p>		

### ANEXO 3. Gráficos de tablas cruzadas.







## ANEXO 4. Base de datos

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	
1	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
2	3	5	3	4	4	4	4	5	3	2	4	4	3	5	4	
3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	
4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	
5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	
6	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
8	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	
9	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
11	4	4	3	4	4	3	5	5	2	5	4	3	5	4	4	
12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
13	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	
14	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	
16	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	
17	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	
18	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	
19	2	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	
20	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	
21	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	
22	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	
23	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	3	

Visible: 29 de 29 variables

Vista de datos Vista de variables



## ANEXO 4. Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númerico	8	0	GTH	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V2	Númerico	8	0	CDSERVICIO	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D1	Númerico	8	0	FORMACIÓN	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	D2	Númerico	8	0	DESARROLLO	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	D3	Númerico	8	0	MOTIVACIÓN	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	D4	Númerico	8	0	RELACIONES	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	GTHAGRU...	Númerico	5	0	GTH (agrupado)	{1, MUY BA...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
8	CDSERVICI...	Númerico	5	0	CDSERVICIO (...)	{1, MUY BA...	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
9	FORMACIÓ...	Númerico	5	0	FORMACIÓN (...)	{1, MUY BA...	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
10	DESARROL...	Númerico	5	0	DESARROLLO (...)	{1, MUY BA...	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
11	MOTIVACIÓ...	Númerico	5	0	MOTIVACIÓN (...)	{1, MUY BA...	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada
12	RELACION...	Númerico	5	0	RELACIONES (...)	{1, MUY BA...	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos    Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode:ON

## ANEXO 5. Resultados de Turnitin

feedback studio Zenaida Victoria BRAÑEZ AGUADO Tesis final

### 3.2 Variables, operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Descripción Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Según el estudio realizado por Bernal (2014), considera a la persona como fundamento de las organizaciones, la persona es un ser inteligente por naturaleza, seres racionales que poseen muchas cualidades, habilidades, y cada uno es único.	Se validó un instrumento propio bajo la escala Likert donde la escala es del 1 al 5 donde 1 es Nunca y 5 es Siempre. Donde se busca determinar el grado de correlación entre las dos variables en estudio.	Formación y capacitación	-capacitación constante- Aplicación de plan de formación	ORDINAL
			Desarrollo o crecimiento	-Proyecto de vida social -Proyecto de vida laboral -Gestión de la motivación	ORDINAL
			Motivación	-Perfil por competencias -Motivación Intrínseca -Motivación extrínseca	ORDINAL
			Relaciones laborales	-Clima laboral -Trabajo en equipo. -Comunicación	ORDINAL
			Tangibles	-Estructura -Materiales informativos.	ORDINAL

**Match Overview** X

19%

Currently viewing standard sources

[View English Sources \(Beta\)](#)

Matches

- 1 [repositorio.ucv.edu.pe](#) 6% >  
Internet Source
- 2 [Submitted to Universid...](#) 4% >  
Student Paper
- 3 [Submitted to Universid...](#) 1% >  
Student Paper
- 4 [www.scribd.com](#) 1% >  
Internet Source
- 5 [dspace.uniandes.edu.ec](#) 1% >  
Internet Source
- 6 [es.scribd.com](#) 1% >  
Internet Source
- 7 [tesisplanesdenegocio...](#) 1% >  
Internet Source

Page: 36 of 74 Word Count: 15770 Text-only Report High Resolution On

Yo Zenaida Victoria Brañez Aguado, identificado con DNI N° 76609864, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de de investigación titulado “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado según Ceres Ate 2018”; 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: 76609864.....

FECHA: 20 de Julio del 2018.

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