



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CAPITAL HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA EMPRESA BLIR PERÚ S.A.C, SAN LUIS 2015”**

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

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**MARIA DEL CARMEN CACERES MEJIA**

**ASESOR:**

**DR. ANTONIO DÍAZ SAUCEDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

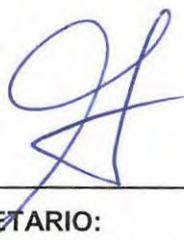
**LIMA – PERÚ**

**2015**

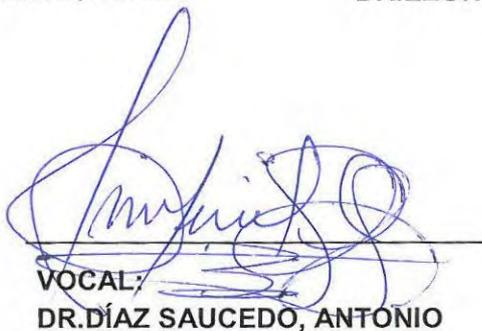
JURADO



PRESIDENTE:  
DR. RODRIGUEZ FIGUEROA, JORGE



SECRETARIO:  
DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER



VOCAL:  
DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

**Dedicatoria**

*A Dios y a mis padres por su apoyo moral e incondicional.*

---

*La autora*

### **Agradecimiento**

*A mi familia por haber hecho posible que alcance esta gran meta.*

*A mi asesor, el Dr. Antonio Díaz por sus sabios consejos durante el desarrollo de la investigación.*

*La autora*

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Maria del Carmen Caceres Mejia con DNI N° 71037592, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Diciembre del 2015



María del Carmen Caceres Mejia

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " Capital humano y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Bliir Perú S.A.C, San Luis, 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Maria del Carmen Caceres Mejia

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b>	i
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	7
<b>RESUMEN</b>	9
<b>ABSTRACT</b>	10
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Estudios previos relacionados al tema Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	21
1.4.1. Problema General	21
1.4.2. Problemas Específicos	21
1.5. Justificación de estudio	22

1.6.	Objetivos	22
1.6.1.	Objetivo general	22
1.6.2.	Objetivos específicos	22
1.7.	Hipótesis	23
1.7.1.	Hipótesis General	23
1.7.2.	Hipótesis Específicos	23
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b>	
2.1.	Diseño de Investigación, tipo, nivel o alcance	24
2.2.	Variables, Operacionalización	25
2.3.	Población y muestra	26
2.4.	Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5.	Medios de análisis de datos	28
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	29
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	38
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	42
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	44
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	45
<b>ANEXOS</b>		50

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la influencia del capital humano en la calidad de servicio de la Empresa Blir Perú S.A.C, San Luis, 2015.

La investigación ha utilizado el método hipotético deductivo, es de diseño no experimental transversal y tiene nivel descriptivo correlacional. Tuvo una muestra no probabilística compuesta por 50 clientes, cabe resaltar que para la recolección de datos se elaboró un cuestionario tipo Likert.

Los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS versión 19, a partir de ello se pudo obtener la prueba de Alfa de Crombach para verificar la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba de Kolmogorov y los resultados arrojaron que la investigación es no paramétrica. Finalmente se realizó la prueba de correlación de hipótesis y se obtuvo como resultado que el Capital humano influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Blir Perú S.A.C.

**Palabras Clave:** Capital humano, calidad de servicio.

## **ABSTRAC**

This research was conducted to determine the influence of human capital in the quality of service the company Blir Peru S.A.C, San Luis, 2015.

The research has used deductive hypothetical method is cross experimental design and is not descriptive correlational level. Had a non-probabilistic sample of 50 clients, it should be noted that data collection Likert questionnaire was developed.

The data were processed and analyzed in SPSS statistical program therefrom could be obtained test Cronbach Alfa to verify the reliability of the instrument, the Kolmogorov was performed and the results showed that research is nonparametric. Finally the correlation test assumptions made and it resulted that human capital significantly influences the quality of service the company Blir Peru SAC

Keywords: human capital, quality of service.