



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

**Gestión del talento humano y calidad de servicio del centro recreacional del Colegio
de Ingenieros del Perú – Tarapoto, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Br. Jiménez More, Luz Esperanza (ORCID: 0000-0002-6138-5835)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos de herramientas gerenciales

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A tu cariño y amor incondicional que son las armas perfectas que encontré en mi vida para darme motivación, a tu corta edad encuentras las palabras exactas para reinventarme en momentos de incertidumbre, Gracias mi pequeña Alice.

Luz

Agradecimiento

A dios: por guiarme y darme la fortaleza necesaria para cumplir un objetivo más en mi vida.

A la virgen María: Por protegerme y ser intercesora ante dios nuestro señor en todo momento.

A mis padres: por su apoyo para cumplir este objetivo, por su comprensión, amor y ejemplo, por hacerme una persona de bien, gracias mami Belinda y papi Modesto.

A mis hermanos: Techy, Lili, Pao y Diego, por su solidaridad, cariño y apoyo que cada uno me muestra a su manera.

A mi hija: Por estar conmigo en cada momento importante de mi vida.

A mi amigo Llilmer: por su ayuda y asesoramiento incondicional para llegar a buen término esta investigación, las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo realizado durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias Ing. Llilmer.

La autora

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jiménez More, Luz Esperanza, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Gestión del talento humano y calidad de servicio del centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto, 2019*, en 62 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 15 de enero de 2020



.....
Luz Esperanza Jiménez More

DNI: 70165767

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	17
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
2.2 Variable y su operacionalización.....	18
2.3 Población, muestra y muestreo.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5 Procedimientos	23
2.6 Métodos de análisis de datos.....	24
2.7 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	38
Matriz de consistencia.....	39
Instrumentos de recolección de datos	40
Evaluación de la Gestión del Talento Humano	40
Evaluación de la Calidad de Servicio	41
Validación de Instrumentos.....	42
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	48
Base de datos estadístico	49
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	50
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	51
Informe de originalidad.....	52
Autorización final del trabajo de investigación.....	53

Índice de tablas

Tabla 1: Significado de la escala LIKERT.....	21
Tabla 2: Gestión del talento humano	27
Tabla 3: Calidad de Servicio	28
Tabla 4: Correlaciones de variables.....	29

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental San Martín– Tarapoto, pues fue una investigación de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva correlacional y diseño no experimental, el cual se centra en la evaluación de las variables de forma independiente, describiendo la realidad de cada una para posteriormente determinar la relación, en base a ello se tomó como población de estudio a 17 colaboradores quienes respondieron un cuestionario de 21 preguntas; dicha información se procesó en los programas estadístico Excel y SPSS, obteniendo como conclusiones que, la Gestión del talento humano, se ha desarrollado de forma deficiente ello debido a que los colaboradores no conocen los procedimientos que se siguen para la selección de personal, asimismo la calidad de servicio no es la adecuada, el personal desconoce algunos de los servicios que ofrece la institución, presentando dificultades para resolver las inquietudes de los clientes, pocos saben cómo actuar ante una emergencia, a pesar de las falencias identificadas, se ha logrado determinar una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios, el cual fue contrastado a través del cálculo estadístico de Rho de Spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de 0.952 por lo que se afirma que el nivel de relación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Palabras claves: Gestión, Recurso humano, Control de Calidad.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the management of human talent and the quality of service at the Recreational Center of the College of Engineers of Peru, San Martín-Tarapoto Departmental Council, as it was a quantitative, descriptive, correlational type of research Non-experimental design, which focuses on the evaluation of the variables independently, describing the reality of each one to later determine the relationship. Based on this, 17 collaborators were taken as the study population who answered a 21-question questionnaire. ; This information was processed in the statistical programs Excel and SPSS, obtaining as conclusions that the Management of human talent has been poorly developed, because the collaborators do not know the procedures that are followed for the selection of personnel, also the quality of service is not adequate, the staff are unaware of some of the services offered by the institution, presenting difficulties in solving customer concerns, few know how to act in an emergency, despite the identified shortcomings, it has been possible to determine a Significant relationship between the management of human talent and the quality of services, which was contrasted through the statistical calculation of Rho by Spearman, which yielded a correlation coefficient of 0.952, for which it is stated that the relationship level is significant at the level 0.01 (bilateral).

Keywords: Management, Human resource, Quality Control.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas están en constantes cambios, con el propósito de encontrar un punto de partida que garantice el desarrollo integral de la organización, mientras que los directivos se van acomodando a un mercado dinámico donde la principal herramienta para que los clientes satisfagan plenamente sus necesidades se encuentra en la calidad de servicio, en tanto es imprescindible una correcta gestión del talento humano que marque la diferencia y genere una ventaja competitiva partiendo de una buena atención al cliente. (Bell, Espín, & Espín, 2015). No obstante, existen empresas que aún tienen problemas para organizar adecuadamente la administración del talento humano pues no tienen determinados parámetros para direccionar al personal, de igual forma el servicio al cliente no es totalmente aceptable, ya que gran número de clientes consideran que el servicio no cumple sus expectativas, manifestando desconformidad con la atención recibida.

Las empresas peruanas hoy en día enfrentan un mundo competitivo y exigente, donde los clientes para acceder a un servicio toman en consideración factores de personal, la amabilidad, la atención, las instalaciones físicas, incentivos, los mismo que contribuyen a evaluar la calidad de servicio, en tanto los colaboradores que son parte de la organización cumplen un papel fundamental en el nivel de satisfacción.

Por tanto es importante que la gestión del talento humano se desarrolle eficientemente, sin embargo esto no se da de tal manera, ya que existen empresas que aún no han logrado administrar adecuadamente los recursos humanos, ello ha tenido una fuerte repercusión en la calidad de servicio, esto debido a que el personal encargado de la prestación de servicios en primer momento no es captado de acuerdo a los requerimientos técnicos y profesionales necesarios para cumplir con las funciones asignadas, posterior a ello no son capacitados para un mejor desempeño, difícilmente son evaluados permanentemente, no se les asigna una remuneración acorde a sus capacidades y labor desarrollada, todos estos factores le generan insatisfacción al colaborador y le impide desarrollar sus funciones con efectividad, afectando negativamente en la calidad de servicio que brindan a los clientes. (Vallejo, 2016)

El Colegio de Ingenieros del Perú Concejo Departamental San Martín Tarapoto no es ajeno a esta problemática, pues cuentan con un centro de producción en proceso de reinversión debido a que aún no encuentran la formula exacta que les genere rentabilidad y sostenibilidad, este es el Centro Recreacional que se encuentra en el distrito de Cacatachi, un espacio de libre esparcimiento para ingenieros donde pueden disfrutar de amplios espacios, comida, juegos, etc., junto a su familia y amigos. Sin embargo este servicio de recreación no se está desarrollando eficientemente, por lo que los clientes han manifestado descontento, esto en gran parte puede deberse a los problemas en el personal, pues existen deficiencias relacionadas a la gestión del talento humanos, tales como; carencias en el proceso de reclutamiento y selección de personal encargado del servicio, falta de programas de capacitación, falta de evaluación permanentemente, deficiencias en el pago de remuneración acorde a sus capacidades y labor desarrollada.

El Problema central que se puede apreciar en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú- Sede Tarapoto está relacionado con la gestión del personal con que cuenta el mencionado centro y se ve reflejado en la calidad de servicio que ofrece.

Como antecedentes se consideró a nivel internacional a la investigación de Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito.* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Esta investigación de tipo descriptiva utilizó a 34 medianas empresas y 15 pequeñas empresas como muestra, el autor utilizó el instrumento “Encuestas” a los encargados de las organizaciones de la muestra realizada en la Provincia de Pichincha, ciudad de Quito. El autor concluyó en que la administración de la capacidad humana en las PYME es exigente y retadora, ya que requiere una gran cantidad de afectabilidad y experiencia con respecto a aquellos confiables, sobre la base de que, como asociaciones con pocos socios, el efecto de una elección o actividad bien o de mala calidad aumenta o amenaza el peligro actividad muy rápida Del mismo modo, el mantenimiento del personal es una perspectiva significativa dentro de la asociación, y el mejor enfoque para prometerlo es producir un marco de pago para esa reunión de

representantes que superan las expectativas en sus mandados y son un punto de referencia de conducta y calidad para el resto de la organización.

Así mismo se consideró a Tonato, B. (2017). *Calidad del servicio público en el Ecuador: Caso Centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016.* (Tesis de Maestría) Instituto de Altos Estudios Nacionales-Universidad de Posgrado del Estado, Quito, Ecuador. La mencionada investigación fue de tipo descriptiva, la muestra consistió en 384 usuarios que utilizan los servicios de CAU de IESS, utilizó la técnica de observación directa y análisis documental. El autor concluyó en que el promedio general de percepción de las tres dimensiones (estructural, comunicacional y de talento humano), muestra que el cliente externo ve una naturaleza de administración del 54.4%, lo que habla de poco cumplimiento comparable al que obtuvo la administración. Esta puntuación se ve enfáticamente impactada por el componente de la capacidad humana, ya que esta fue la medida principal que adquirió un resultado decepcionante, con un contraste de frecuencia normal de las dos mediciones, por debajo de 10.44, lo que significa que el CAU en IESS, el elemento humano capacidad es la que está disminuyendo la naturaleza aparente del cliente externo.

Finalmente nos apoyamos del estudio de Pérez, G. (2014), *La Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.* (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. La mencionada investigación de tipo Descriptiva, se ha realizado en una muestra de 375 socios y 26 empleados, y se utilizó la “encuesta” a los socios y también a los empleados de la cooperativa. El autor concluyó en que la calidad del servicio que brinda la cooperativa es deficiente, la cual requiere modificaciones en el territorio de los activos humanos para mejoras. Del mismo modo, los individuos buscan a los representantes de los agradables para tener información mejor y más sólida sobre el cooperativismo, de modo que la metodología se complete de manera progresivamente hábil, del mismo modo, se debe dar otra capacidad humana al marco de la junta, que regula con un trabajo más prominente limitar los trabajadores en la organización matriz y sucursales que poseen los que ayudan.

Por otro lado a nivel nacional se consideró a Aurora, R. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Surquillo, Perú. La mencionada investigación fue de tipo correlacional, se empleó una muestra de 149 usuarios del Aseguramiento Universal de Salud (AUS), utilizando la encuesta como un instrumento de surtido de información. El Autor razonó que se resolvió que la administración de la capacidad humana y la naturaleza de la administración tienen una relación inmediata ($r = 0,978$) y enorme ($p\text{-estima} = 0,000 < 0,01$) en el "Finca Victoria Porvenir Surquillo, 2016 Centro de Salud, que favorece la teoría, siendo esta una relación de nivel extremadamente elevado.

También se tomó en cuenta la investigación de Acosta, M. (2017). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C., distrito de Amarilis-Huánuco. 2017*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Amarilis, Perú. La mencionada investigación es de tipo descriptiva, la muestra está constituida por los 20 trabajadores de la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco 2017, ha utilizado la "Encuesta" como instrumento de recolección de datos. El autor concluyó en que existe una alta conexión positiva entre la capacidad humana de los ejecutivos y la naturaleza de la administración. De esta manera, si se crea una gran capacidad humana para los ejecutivos, se creará en la naturaleza de la administración que se les dio a los clientes. Al llevar a cabo esta actividad, podemos garantizar que los trabajadores se centren en la visión, los objetivos cruciales y los enfoques de la asociación. Desde mi punto de vista la habilidad humana tiene gran incidencia sobre la calidad del servicio, pues el desempeño que el personal demuestre a los clientes durante la venta o servicio prestado, es la imagen que se llevara el cliente sobre la organización, permitiendo consolidarse la marca y posicionarse en la mente del cliente, quienes a su vez al estar satisfechos con el servicio lo recomendaran a su entorno.

Además se tomo en cuenta a Osorio, J. (2015). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andawaylas-2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andawaylas, Perú. La mencionada investigación de tipo correlacional se ha realizado en una muestra 33

clientes y también se consideró 16 trabajadores, y se utilizó la “Encuesta” como instrumento de recolección de datos a clientes y trabajadores. El autor llegó a la conclusión que la relación que existe entre la administración de la capacidad humana y la calidad de servicio en el minimarket Adonay en la región de Andahuaylas, 2015, al estar por encima del coeficiente de Spearman, nos proporciona una conexión inmediata, positiva y moderada, que será que la relación aumenta de manera similar, incrementa o sucumbe a los dos factores. La criticidad (0.004) es excepcionalmente alta debido a la prueba medible que muestra que el resultado está por debajo de 0.05. Desde mi percepción la relación positiva determinada, se debe a múltiples factores como habilidades, capacidades, conocimientos y destrezas que le permiten al personal desempeñarse efectivamente brindando un servicio de calidad, ofreciendo al cliente lo que busca, asimismo le permite a la organización mantenerse en el mercado y lograr el incremento de la cartera, esto a su vez acarrea consecuencias positivas en cuanto a la rentabilidad económica – financiera.

También se consideró importante mencionar a Rojas, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018*. (Tesis de Pregrado) Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. La mencionada investigación de tipo correlacional ha tenido una muestra de 641 clientes, utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos. El autor concluyó en que se obtuvo una relación positiva alta ($Rho = 0.729^{**}$; $p = 0.000$), posteriormente, cuanto mayor es la naturaleza de la administración, mayor es la lealtad del consumidor; en este sentido, reconocer las teorías electivas y rechazar lo inválido. Esto implica que, si la biblioteca SEHS tiene el orden de la administración, hay un arreglo decente del colega y los datos proporcionados son suficientes. Brindar un servicio de calidad, representa una ventaja para la empresa, pues gracias a ello se lograra incrementar el índice de satisfacción de los clientes, quienes volverán a utilizar el servicio o comprar el producto, además de recomendar el servicio a otras personas, lo que será beneficioso para la organización, ya que esto incrementará las ventas del misma, permitiendo a la empresa desarrollar estrategias innovadoras, implementar nuevas tecnologías para el servicio al cliente, como también invertir en talleres a través del cual se brinde conocimiento al personal sobre técnicas para brindar un servicio de calidad y atención al cliente.

En el ámbito regional y local contamos con el estudio de Grández, K. & Huamán, L. (2017). *Calidad de servicio en la MYPES Turísticas del distrito de Tarapoto de la provincia de San Martín*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de San Martín, Lamas, Perú. La mencionada investigación correlacional ha realizado una muestra de 382 visitantes de la ciudad de Tarapoto, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Los autores concluyeron en que la calidad de los servicios en las MYPES turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín, son consideradas buenos y regulares por los visitantes nacionales y extranjeros que hicieron uso de los servicios de las MYPES turísticas en la ciudad de Tarapoto. En un marco general, la calidad de servicios adquiridos por los visitantes tiene una buena calificación en su mayoría. Sin embargo, existen dimensiones como los elementos tangibles y seguridad que mediante sus indicadores demuestran que aún falta potenciar los indicadores los cuales contribuirán con mayor fuerza en la satisfacción de los clientes. Dichos elementos tangible que aún tiene deficiencias están compuesto por los muebles, infraestructura, instalaciones, equipos todo aquel objetivo físico con el que cuenta la empresa, por otro lado, la seguridad, se refiere a todos aquellos factores que garanticen y aseguren la protección de las personas que utilizarán el servicio o las que laboran realizando el mismo. En el ámbito turístico, la seguridad se refiere netamente a las señalizaciones que se coloquen, a la protección que reciba el cliente al hacer uso del servicio, ambos componentes son muy importantes para un buen servicio, es así que las empresas dedicadas a este rubro tiene el trabajo de dar respuesta inmediata cada falencia que se evidencia en estos aspectos, como implementar equipos tecnológicos facilitando así el servicio, además mejorar las condiciones estructurales del lugar, ubicando adecuadamente las señalizaciones, estableciendo políticas y normas de buenas prácticas, como también desarrollar un sistema computarizado que permita u mejor control de los clientes y del servicio en general.

Del Aguila, N. & Chávez J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes de la empresa Almacenes de la Selva S.A.C. de la región San Martín, 2017*, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. La mencionada investigación de tipo correlacional ha tenido una muestra de 428 clientes de la empresa, utilizó la “Encuesta” como instrumento de recolección de datos. El autor concluye en que la calidad de servicio se identifica con la devoción del cliente,

teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0.999 (asociación positiva sobresalientemente alta) y calibre p de 0.000 ($p < 0.05$), en esta línea se percibe la hipótesis electiva y excluye al inválido, es decir, hay una asociación asombrosa entre la idea de los ejecutivos y la solidez del cliente. Demostrando que, con un calibre más alto de la junta, el compromiso del cliente aumenta de manera efectiva. Una excelente calidad de servicio donde se construya buenas relaciones personales en lugar de centrarse solo en vender, donde se logre exceder las expectativas, creando una cultura basado en el cliente, enviando un buen mensaje en cada punto de contacto, brindando una atención personalizada, y trabajando con un equipo motivo se logrará conseguir mayor índice de fidelización. Es decir, se espera alcanzar la lealtad del cliente con la marca, producto o servicio, que son recurrentes, asimismo se busca una relación estable y duradera con los clientes finales.

Finalmente en el ambito Regional y local se consideró a Arbulú, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La mencionada investigación de tipo correlacional, con una muestra de 100 usuarios, utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. El autor llegó a la conclusión que se contrasta la conexión entre la variable de RRHH los ejecutivos y la medida de atención al cliente y se contrasta una perfecta relación colosal positiva de 1 y la parte de historias de soporte al cliente con una relación positiva moderada de 0,610. Esto sugiere que la utilización del instrumento es excelente y tiene un nivel medio de reconocimiento. La relación determinada ha permitido deducir que una adecuada gestión de recursos humanos contribuye a la calidad de servicio, pues si el administrador o jefe de empresa se preocupa por mantener motivado a su personal, si lo incentiva, si le brinda todos sus derechos laborales, si le brinda un clima laboral armoniosos con un buen equipo de trabajo, este personal estará satisfecho y brindará su mayor desempeño en las actividades que realice, ofreciendo una mejor atención al cliente.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema, la gestión del talento humano según Vallejo (2016), se convierte en el control que busca el cumplimiento de destinos autorizados, para esto es importante contar con una estructura jerárquica y la

cooperación del esfuerzo humano facilitado. Las asociaciones buscan objetivos, por ejemplo, desarrollo, seriedad, eficiencia, entre otros, mientras que los individuos también tienen objetivos singulares: una compensación decente, mejorar su satisfacción personal, etc. En este sentido, es importante que las organizaciones elijan a las personas que satisfacen las necesidades que las asociaciones deben satisfacer y, simultáneamente, satisfacen los deseos que las personas necesitan al ingresar a las asociaciones. Una empresa antes de empezar a vender debe tener claro para que público irá dirigido su producto o servicio, a partir de ello establecer estrategias de producto, plaza, precio y promoción, diseñando diversas acciones que permitan captar la atención de dicho público, para ello es necesario realizar un estudio de mercado con el propósito de conocer las exigencias y preferencias del consumidor, y de las expectativas que este espera tener en cuanto a un determinado servicio, siempre buscando diferenciarse de la competencia.

Además según Ibáñez (2011) el talento o la administración del capital humano pueden caracterizarse como la disposición incorporada de los procedimientos de la asociación para atraer, supervisar, crear, inspirar y mantener representantes. Seis procedimientos fundamentales de la capacidad humana. Por su parte Chiavenato, 2009 en Vallejos, L. (2016), señala que el primero es: alistamiento y determinación de la fuerza laboral, el segundo plan de posiciones y tarifas, el tercero son las ventajas sociales, el cuarto es preparación y avance, el quinto es la limpieza y el bienestar y el sexto que el creador considera es la revisión de la facultad. La efectiva gestión de talento humano tiene como propósito desarrollar acciones que le permita administrar adecuadamente los recursos, asimismo establecer estrategias motivacionales y de personal, que incentivan al colaborador a desempeñarse correctamente en función al cumplimiento de objetivos, los mismos que a su vez tienen como propósito alcanzar la fidelización, lograr el posicionamiento y aumentar la rentabilidad económica – financiera.

Chiavenato (2007), señala que hay cinco procedimientos fundamentales en los activos humanos de los ejecutivos: incorporación, clasificación, retención, creación y revisión de personas. El patrón de activos humanos que la junta cerró en cinco procedimientos esenciales: unión, asociación, mantenimiento, mejora y evaluación de individuos. Incorporar, clasificar, retener, crear y revisar personas. Hay cinco procedimientos

interrelacionados y relacionados personalmente. Su comunicación implica que cualquier ajuste en uno de ellos afecta a los demás, lo que se encargará de nuevos impactos, etc., creando consecuentemente alteraciones e instalaciones en todo el marco, cualquier estructura, un procedimiento mundial y dinámico por el cual las personas son atrapadas y arrastradas, incorporados a sus mandados, celebrados en la asociación, creados y evaluados por la asociación. El procedimiento general generalmente no introduce la agrupación anterior, debido a la cooperación personal entre los subsistemas y a la forma en que esos cinco subsistemas no se identifican notable y explícitamente entre sí.

Como lo manifiesta Chiavenato (2007). Estos cinco subsistemas son imprevistos y situacionales; como lo indica la asociación y la dependencia de elementos ecológicos, jerárquicos, humanos, mecánicos, etc. Son un factor increíble y, aunque dependientes, la forma en que uno de ellos cambia o crea en una relación no enorme que los demás también cambian o crean de la misma manera y de manera similar. En general, los objetivos de la gestión del talento humano se pueden caracterizar en tres clasificaciones: inequívoco, comprensible y de largo alcance. Los objetivos inequívocos: hay cuatro destinos expresos cruciales que deben lograrse a través de la administración competente de la capacidad humana: el primero es atraer a un contendiente concebiblemente calificado e influenciado para crear u obtener las aptitudes fundamentales de la organización o asociación, el segundo es mantener representantes atractivos, el tercero es estimular a los trabajadores para que busquen una promesa para la organización y comprometerse con ella, y el cuarto es ayudar a los trabajadores a desarrollarse y crear dentro de la organización. “Como regla general, cuando se logran estos objetivos expresos, se logran resultados positivos para la organización” (Cuevas, 2015, p.34). Por otro lado, la determinación representativa impotente o la configuración imperfecta del programa para cuidar la inspiración, tener en cuenta la decepción y la ejecución perdurarán.

Con respecto a ciertos objetivos: hay tres tipos de objetivos verificables: el primero es la "mejora de la eficiencia", ya que su expansión habla de un objetivo importante, el activo humano que los ejecutivos pueden establecer la disposición de actividades planificadas para ampliar la rentabilidad laboral, en este sentido, las organizaciones

más lucrativas contrastan con las menos beneficiosas, además de otras cosas, por el tratamiento y la dirección que proporcionan para la administración de la capacidad humana. El objetivo posterior es la "mejora de la satisfacción personal en el trabajo" (Bell, Espín, & Espín, 2015, p. 78). Existe una propensión para que los representantes desarrollen su grado de responsabilidad ante el movimiento particular que realizan dentro de la asociación. Hay agentes delegados que necesitan tener la opción de ensayar un orden singular sobre su trabajo y tener la oportunidad de contribuir y contribuir con logros más extraordinarios a la asociación o relación, por eso hay un número creciente de asociaciones que están persuadidas de que dar a los representantes la oportunidad de satisfacer estos nuevos deseos y anhelos hará que se sientan realizados continuamente, ampliando su propia satisfacción en el trabajo.

Por último, pero no menos importante, el tercer objetivo verificable es la coherencia administrativa. En lo que respecta a la capacidad humana de la junta, las asociaciones deben cumplir con las leyes y directrices. Esta promulgación influye para todos los propósitos en todas las capacidades y ejercicios donde la administración de recursos humanos es verificable, es por esto que es fundamental conocer y / o tener un consejo sobre leyes y pautas que afecten las opciones de elección, compensación, limpieza y seguridad en el trabajo y relaciones laborales. Los objetivos a largo plazo aluden a la productividad y la seriedad, a la expansión en la estimación de la organización y, finalmente, a una mejora en el dominio y la viabilidad de la organización o asociación. Por otra parte, tenemos capital humano, identificado con la expansión en el límite de creación en el trabajo, y esto se logra con los límites de los trabajadores; estas habilidades se obtienen a través de la preparación, el entrenamiento y la experiencia; alude a la información práctica, a las aptitudes obtenidas y a las aptitudes educadas que te hacen cumplir o cumplir bien tu responsabilidad. "Es la naturaleza del trabajo lo que expande la rentabilidad; esto requiere interés en la instrucción y preparación de la fuerza laboral para lograr los objetivos corporativos" (George & Mallery, 2003, p. 34).

La gestión por competencia, es avanzar en grandeza en habilidades singulares, como lo indican los requisitos operativos. Asegura el giro de los eventos y los ejecutivos de la capacidad latente de los individuos, de lo que saben cómo hacer o pueden hacer.

Supervisar la capacidad humana se volverá fundamental para el logro de asociaciones. Tener individuos no notables que tengan habilidades explícitamente. Entonces, ¿cuál es el contraste entre individuos y habilidades? Una habilidad es un tipo único de individuo y solo uno de cada individuo extraño es consistentemente una habilidad. Para tener capacidad, el individuo debe tener características separativas y serias que lo estimen. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Hay cuatro ángulos básicos en la capacidad de los individuos que influyen en la capacidad singular, primero, la información, exhibida por el sable, es la consecuencia de descubrir cómo adaptarse consistentemente, segundo, tenemos la habilidad, está vinculada al darse cuenta de cómo hacerlo, es la utilización de la información para abordar problemas y circunstancias, está haciendo, es inventiva. Es cambiar la información en resultado, en el tercer lugar, está el juicio, que intenta darse cuenta de cómo desglosar las circunstancias y la situación única, tener una investigación básica, juzgar las realidades, establecer un ajuste y caracterizar la circunstancia, y cuarto está el comportamiento que intenta darse cuenta de cómo hacer que las cosas funcionen. La provisión constructiva y emprendedora, permite alcanzar y superar objetivos, enfrentar desafíos, actuar como un operador de progreso, dar valor incluido, lograr grandeza y concentrarse en los resultados, es lo que impulsa al individuo a lograr el autoconocimiento. (Ccala Molina, 2019)

Respecto a la calidad de servicio, Valencia (2015, p. 29) expresa que “se ha venido implicando la visión de bondad que el cliente, al conseguir algún tipo de organización, se asocia en la actualidad al contacto directo con el cliente” antes, La percepción de que la consulta tuvo solo la disposición inspiradora del individuo que consiguió la organización será convocada, en lugar de estos eventos, donde el reconocimiento está relacionado con el trato oportuno entre el cliente y el Felgenbaum (citado por Valencia, 2015, p. . 32) “el mejor enfoque para gestionar la calidad cautelosa durante el cambio mecánico, ya que fue allí donde se consideró al jefe de la calidad, sin embargo, fue hacia principios del siglo XX cuando se mejoró esta perspectiva”, subraya este autor que el tema de gran valor es el de este siglo, donde un valor destacable es sin duda, el inicio de las actualizaciones. Comprender la idea de contar con algunos métodos críticos en las últimas décadas, comparativos que a partir de ahora permitan

caracterizar la calidad como control de la ciencia, como lo refiere Velázquez (citado por Valencia, 2015, p. 33) en el siglo XX. . , la calidad adquirió el carácter de una solicitud legítima, primero se presentó el director de calidad en un largo tiempo entre 1990 - 1991, en 1950 surgió el control de la realidad y en 1970 - 1980 apareció la administración de la calidad totalmente imaginada por Toyota, con lo cual derecho ahora habla de sistemas de calidad homologados. Desde el centro del siglo XX, cuando la corriente pasaba por Deming, Ishikawa y Taguchi, la posibilidad de valor cambió, que es actualmente un control sensato, que está directamente relacionado con la impresión de fidelidad del cliente.

Las características de la calidad del servicio según lo indicado por Render y Jayzer (citado por Valencia, 2015, p. 37) aluden a: restricciones, límite de reacción breve, cortesía: consideración, credibilidad, seguridad, correspondencia y comprensión para las necesidades del cliente. Considera ocho atributos que deben tenerse en cuenta al analizar la calidad de la administración, ya que están firmemente conectados. Los estándares de naturaleza de la administración para Cárdenas (citado por Basantes, 2017, p. 29) "hay ocho reglas fundamentales que cada organización debe cumplir para ser serias", que son: centro de atención al cliente, liderazgo, inversión del personal, punto focal de procedimientos, enfoque de marcos, mejora constante, dinámica dependiente de las realidades y, por fin, una relación provechosa con los proveedores. Al aludir a estos estándares de naturaleza de la administración, se propone considerar los datos genuinos de las circunstancias dadas en las fundaciones, subrayando la importancia de la asociación de personal, clientes y proveedores, en conexiones de larga distancia, lo que exige una mejora continua en los procedimientos de la administración.

Modelo SERVQUAL (SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality). El modelo SERVQUAL es una herramienta ampliamente identificado en varias partes, tanto privadas como abiertas, ya que ha sido modificado y mejorado. Este modelo estima la naturaleza de la administración investigando los agujeros en los deseos del cliente con sus observaciones, considerando varias mediciones. que se identifican con la naturaleza de la administración que necesita explorar, como lo indica Flores (2017, p.23) "El modelo SERVQUAL es un aparato

para estimar la naturaleza de la administración, un modelo que ha experimentado una progresión de ajustes y actualizaciones para su aplicación en diferentes órdenes y asociaciones, tanto privadas como abiertas "Para Castillo, SERVQUAL es" un instrumento utilizado para cuantificar la naturaleza de la administración, que establece un examen entre los deseos de los clientes y las observaciones que experimentan de la administración obtenida "(citado por Valencia, 2015, p. 45), es decir, caracterizando un SERVQUAL como un aparato que encuentra la naturaleza de la administración al contradecir los deseos versus los reconocimientos. SERVQUAL ha sido cambiado y mejorado después de algún tiempo, permitiendo Su aplicación en diversas áreas. Pazmiño y Flor (2008, p.44) SERVQUAL "es un instrumento para decidir el cumplimiento de los clientes de una organización de asistencia, al percibir el vacío o la distinción entre lo que los clientes esperan y lo que obtienen". Este instrumento a través de agujeros puede decidir la lealtad del consumidor con la administración que obtuvo.

Por otra parte, Fernández (2017, p. 26) expresa que el modelo "SERVQUAL" depende de una encuesta con consultas estándar que se llenan como guía para una cooperativa especializada y que busca lograr la plena naturaleza de las administraciones a través del examen. A partir de los resultados se indica que el modelo que estamos utilizando tiene una progresión de consultas que se pueden aplicar a un establecimiento que busca brindar un soporte de calidad mediante la disección de los resultados que brinda este modelo. El modelo SERVQUAL es un instrumento que permite cuantificar la naturaleza de la administración a través del agujero que se adquiere poniendo la variable de observación frente al deseo.

La ecuación es: $C = P - E$; Donde: C = calidad P = discernimiento E = deseos

Otro tipo de investigación que también se puede hacer es la calidad ponderada con el modelo SERVQUAL, que considera la puntuación ponderada que toma la normalidad de las cargas asignadas por los clientes (suplentes) y se determina de la siguiente manera: Fórmula: $CP = (PE) * PPD / 100$; Donde: CP = calidad ponderada, P = reconocimiento, E = deseos, PPD = Promedio de las cargas distribuidas a las mediciones. Colmenares y Saavedra (2007) existen contrastes entre los deseos y la observación y se pueden dar de tres maneras diferentes: ($P > E$ -> Significa nivel de

primera clase; $P = E$ -> Significa nivel de calidad discreto; $P < E$ -> Significa bajo nivel de calidad).

La Fiabilidad. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Rivera, 2016, 38) "es la capacidad de realizar la administración con cautela y confianza". La confiabilidad ocurre cuando los establecimientos descubren cómo jugar la administración de decirlo, cuando hay confianza en la actividad o conducta de la administración que recibe. La capacidad de respuesta. Schiffman y Lazar 2001 "es el afán de ayudar a los clientes a darles una administración facilitada". Si ocurriera una variedad de circunstancias que surgen de la asistencia instructiva brindada por las organizaciones, estos asociados tienen la actitud cooperativa de apoyar a los suplentes, por lo que dan una respuesta rápida para las ocasiones imprevistas. La seguridad según Castillo (citado por Valencia, 2015, p. 45) " es la información sobre los representantes sobre lo que hacen, su amabilidad y su capacidad para transmitir certeza". Depende de la capacidad de los asociados de la organización para dar y transmitir de manera efectiva la confianza en la administración que dan a los clientes. Por otro lado, la empatía como lo indica Valencia (2015, p. 45) "Es la capacidad de brindar atención y atención al cliente". Se comprende por la manera en que las fundaciones ofrecen su asistencia instructiva y brindan una conexión decente con sus clientes al intentar comprenderlos en diversas perspectivas confiando en el océano la necesidad del suplente.

Por su parte, Coulthard (2004) manifiesta que el modelo SERVQUAL está estructurado para evaluar la naturaleza de la administración dada al cliente, desde su punto de vista, teniendo como razón fundamental para su base que una asistencia de calidad es dada cuando las observaciones coinciden o se distinguen de los deseos que el cliente hizo comparables a un artículo o administración. A partir de ahora, las asociaciones Morales, Hernández y Blanco (2009) se centran en la naturaleza de las administraciones y esto se debe principalmente a la idea de grandeza que implica: ampliar el apoyo de nuevos clientes, fidelidad a los clientes esperados, ofrecer objetivos Puertas abiertas para la mejora jerárquica y el avance, mejorar la proporción de gasto / ventaja. En este sentido, Pacheco, Ferrer, Fernández y Cantón (2004) presentan la importancia de producir una asistencia de calidad que promueva la dedicación del cliente.

No tiene sentido que los ejecutivos tengan niveles significativos de valor si no hay beneficiarios del artículo. En este sentido, descubra cómo los clientes estiman que la administración ofrece datos significativos para construir las innovaciones de la junta que funcionan de manera productiva (Moliner Cantos, 2001). Con respecto a la investigación de clientes externos, vea la encuesta SERVQUAL. Esta filosofía requiere un instrumento como una escala de estimación comparable a la naturaleza aparente de una asistencia, enmarcada en las mediciones de calidad, que se evalúan de acuerdo con el reconocimiento y el deseo de Camisón, Cruz y González, (2006). La revisión de SERVQUAL utiliza la escala Likert (Malave, 2007) la describe dependiendo de la ponderación: Totalmente no puede evitar contradecir una ponderación de 1; No puedo evitar contradecir una ponderación de 2; Ni está de acuerdo ni puede evitar contradecir una ponderación de 3; Bastante de acuerdo con una ponderación de 4; Totalmente según una ponderación de 5. (*Ver instrumentos*)

Para cuantificar la calidad aparente se piensa en estas medidas globales y se caracteriza que dicho reconocimiento es resultado de la distinción que hace el comprador entre lo normal y lo visto. El modelo SERVQUAL, con la investigación de los cinco hoyos, rompe los propósitos fundamentales detrás de la distinción que conducen a una decepción en los arreglos de calidad de las asociaciones Duque, E. (2005).

El problema general en la presente investigación estuvo representado por la pregunta ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto?, además se planteó dos problemas específicos, el primer problema específico es ¿Cómo es la gestión del talento humano en el centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Tarapoto?, y el segundo es ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Tarapoto?.

La presente investigación fue conveniente, pues tuvo un propósito académico, ya que la información recogida sirvió como fuente en el desarrollo de nuevas investigaciones, asimismo resulta conveniente el estudio, ya que fue una herramienta estratégica para empresas que experimentaron el mismo problema, en cuanto a la relevancia social la investigación fue útil y beneficiosa, ya que sirvió como una herramienta de apoyo para

mejorar sus ingresos, partiendo de una gestión adecuada del talento humano de manera que no descuide la calidad de su servicio, asimismo tiene implicaciones prácticas, pues la información que contiene el estudio sirvió como base o antecedente para investigaciones de similares características; ello debido al enorme valor teórico que posee, el cual cubrió diversos huecos del conocimiento científico y de las ciencias económicas, asimismo fue de gran utilidad metodológica pues se emplearon nuevos modelos estadístico en cuanto a los resultados, siendo este el SPSS, el cual facilito la determinación de la correlación.

Además, el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto y sus objetivos específicos son dos: el primero es “conocer la gestión del talento humano en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú -Tarapoto”, y el segundo es “Identificar el nivel de calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú -Tarapoto”. Como hipótesis general planteamos: existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto. Además, tenemos dos hipótesis específicas; la primera es “la gestión del talento humano es eficiente en el Centro Recreacional del colegio de ingenieros del Perú - Tarapoto” y la segunda es “el nivel de la calidad de servicio es bueno en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú -Tarapoto”.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación.

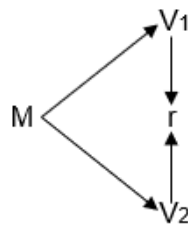
El tipo de examen fue cuantitativo ya que se concentró abrumadoramente en manera, se utilizó puntos de vista vulnerables a la evaluación de las maravillas, de esta una variedad de información para probar la especulación, a la luz de la estimación numérica y la investigación medible, para construir ejemplos de conducta y demostrar lo que se expresa en principio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Además, el nivel de investigación fue descriptiva- correlacional, ya que se conocía en detalle cada uno de los factores, para luego decidir la conexión entre la variable autónoma (Gestión de talento humano) y la variable dependiente (Calidad de servicio). (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Diseño de investigación

De tal modo, el diseño de investigación fue no experimental, pues se pretendió evaluar diversos aspectos, que permitieron medir los diferentes fenómenos de forma independiente, para así describir lo que se investigó. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Esquema:



Dónde:

M: Muestra del estudio

V₁: Gestión del talento humano

V₂: Calidad de servicio

r: Relación entre las variables de estudio

2.2 Variable y su operacionalización.

Variable

V1: Gestión del talento humano.

V2: Calidad de servicio.

Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión del talento humano	La gestión de talento se puede caracterizar como la "disposición incorporada de los procedimientos de la asociación para atraer, supervisar, crear, inspirar y mantener representantes" (Ibáñez 2015).	Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos, el cual a través de la escala Likert, se podrá medir (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo,	Proceso continuo Conocimientos Habilidades Competencias Fiabilidad	Actividades cotidianas Área de trabajo Procedimientos Funciones Proceso de capacitación Comunicación Activa Capacidad de escuchar Logro de objetivos Formalidad en la atención. Disponibilidad de personal	Ordinal
Calidad de servicio	La calidad de servicio es la amplitud de la inconsistencia o distinción que existe entre los deseos de los clientes y sus observaciones que dependen de la sustancia, calidad inquebrantable, capacidad de respuesta, seguridad y simpatía (Berry et al, 1993)	Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por la municipalidad cumplen o superan las expectativas de la población.	Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	Atenciones en el tiempo adecuado. Conocimientos del servicio prestado Horarios Flexibles Atención personalizada. Infraestructura adecuada Equipos de comunicación	Ordinal

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para el presente trabajo de investigación la población estuvo conformada por 17 colaboradores del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto.

Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población.

Muestreo

Muestreo es probabilístico aleatorio simple.

Criterios de selección:

- Criterio de inclusión: todos los colaboradores del colegio de ingenieros del Perú.
- Criterio de exclusión: trabajadores que no desearon formar parte del estudio.

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

Técnica

La técnica e instrumento para la recopilación de información es la siguiente:

La encuesta por cuestionario. - la misma que se elaboró para los miembros de la orden del CIP-CDSM-T.

Instrumentos

Para la variable gestión del talento humano la encuesta fue desarrollada en base al cuestionario planteado por el autor (Ccala, *Estilos de liderazgo y gestión en los servicios de salud en la red Cusco norte* (2019)), con 10 ítems necesarios por la similitud con dicha investigación.

Para la variable calidad de servicio la encuesta fue desarrollada en base al cuestionario desarrollado por el autor (Rojas, *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018*, (2018)), con 11 ítems por la similitud con dicha investigación.

Para asegurar que la información resulte objetiva, los instrumentos de recolección de datos fueron seleccionados y adaptados, según el caso, de aquellos que han sido aplicados en otros contextos, así: el cuestionario sobre el nivel de calidad de servicio fue tomado del modelo SERQUAL, considerando los aportes teóricos de diferentes fuentes.

El significado de la escala LIKERT para interpretar la satisfacción del cliente se basa en el siguiente cuadro:

Tabla 1: Significado de la escala LIKERT

NIVEL DE LIKERT	SIGINIFICADO	SATIFACCIÓN DEL CLIENTE
1	Extremadamente Insatisfecho	0-20
2	Insatisfecho	20-40
3	Neutro	40-60
4	Satisfecho	60-80
5	Extremadamente satisfecho	8-100

Fuente: Hernández, S., Fernández, C. (2002).

Validez

Dichos instrumentos antes de ser aplicados al grupo muestral fueron objeto de la medición de su validez y su confiabilidad. La validación fue de contenido mediante juicio de expertos, conocedores del tema y con grado de maestría y doctorado.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
----------	-----	--------------	------------------------	------------------------

Gestión del talento humano	1	Metodólogo	4.3	Existe suficiencia
	2	Administrador	4.3	Existe suficiencia
	3	Administrador	4.3	Existe suficiencia
Calidad de servicio	1	metodólogo	4.4	Existe suficiencia
	2	Administrador	4.2	Existe suficiencia
	3	Administrador	4.4	Existe suficiencia

Los instrumentos, compuestos por dos estudios, fueron a veces preliminares de tres profesionales recientemente perjudicados; a quien se le encomendó afirmar el conocimiento y la importancia de los marcadores con los factores de evaluación. El resultado arrojó una tipicidad de 4,31, hablando de un 86,33% de comprensión entre los elegidos para los instrumentos de los dos elementos; demostrando que tienen alta autenticidad; cumpliendo las condiciones metodológicas para postularse.

Confiabilidad

La estimación de la confiabilidad se logró a través de la prueba Alpha de Cronbach, cuyo poder propulsor para tener consistencia de relevancia debería ser de casi 1. Por lo tanto, la calidad dura procesará la información afectada por la utilización de una prueba. El piloto apareció de manera diferente en relación a cada factor, por lo que se aseguró la afirmación de los instrumentos de prueba actuales. Como apareció (George y Mallery, 2003), como estándar general, las puntuaciones fueron consideradas por los resultados del coeficiente alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable (pág. 231).

La confiabilidad del instrumento de la variable, se computó mediante la gestión del talento humano analizando 14 ítems del test a través del Alfa de Cron Bach.

a) Variable 1: Gestión del talento humano

Como lo demuestran los resultados adquiridos, se resolvió la firmeza general de la prueba, la calidad creada 0.79, siendo más sobresaliente que 0.75, estos fueron expresos; en este sentido, demostraron una sólida confianza. En esta línea, tuvo autenticidad de fondo ya que se refiere a la posibilidad de la extensa cantidad de cosas de la variable a evaluar; lo mismo que la autenticidad de las directrices.

b) Variable 2: Calidad de servicio

Como lo muestran los resultados obtenidos, se resolvió la confiabilidad general de la prueba, la calidad creada 0.76, siendo más sobresaliente que 0.75, estos fueron expresos; por lo tanto, exhibieron una fuerte calidad inquebrantable. En esta línea, tuvo autenticidad de sustancia ya que habla de la posibilidad de la medida significativa de cosas de la variable a evaluar; lo mismo que la autenticidad de los principios.

Conclusiones

Los instrumentos de ordenamiento de datos fueron avalados por los expertos y se aseguró su implacable calidad; y su posterior aplicación, los datos obtenidos se descifraron cómo aparecer en los resultados que permitieron la emisión de propósitos y propuestas relacionadas en la progresión de la hipótesis.

2.5 Procedimientos

- Se solicitó a las autoridades del colegio de Ingenieros del Perú CDSM – T, información necesaria con respecto a los trabajadores que cuenta el centro recreacional y la cantidad total de colegiados hasta la fecha.
- Se solicitó autorización de ingreso al centro recreacional, para realizar los estudios respectivos.
- Se explicó a los trabajadores el motivo del estudio, solicitando su participación a través del consentimiento informado y carta de aceptación.
- Se acudió a lugares concurridos por los colegiados para conseguir la muestra necesaria que se requirió en la presente investigación.

- Se explicó a los miembros colegiados el motivo del estudio, solicitando su participación a través del desarrollo de la encuesta.
- Se utilizó el cuestionario de gestión de talento humano y el cuestionario de calidad de servicio, con los ítems necesarios para medir el nivel de gestión del talento humano y el nivel calidad de servicio que perciben en el centro recreacional del CIP-CDSM-T.
- Una vez que se recopiló la información, se manejó una tabla en un método eficiente para alentar la evaluación de los indicadores, con la propuesta de obtener la aprobación de los fines.
- Establezca el coeficiente de conexión de Pearson para establecer la conexión entre los factores.
- Los datos para la variable y el puntero elegido se desglosaron y evaluaron.
- La variable y los marcadores elegidos para el examen son medibles a través de una administración simple y una investigación similar.
- Los datos fueron estimados y sustanciales a través de la prueba de teorías.
- La unión se organizó y redactó con la unión de la nueva estructura de los componentes centrales, eliminando cierta información de poco nivel de humanidad.
- La escala de Likert se evaluó para la evaluación de la revisión por encuesta.

2.6 Métodos de análisis de datos

Después de la recolección de datos, a través de los instrumentos enfocados en la prueba de examen y luego de la aprobación de estos instrumentos por parte de los especialistas, los resultados adquiridos se desglosarán, a través del trabajo de campo en el avance de la exploración, todos juntos que los datos obtenidos son predecibles confiando en el tema de exploración, objetivos y especulaciones.

Además, para los datos de los ejecutivos, la unidad de evaluación utiliza, califica y clasifica los dispositivos electrónicos relacionados con sus componentes. El programa utilizado fue la estimación SPSS 22, y como una realidad multifacética se utilizó el coeficiente de Pearson, que es una extensión de la asociación inmediata entre dos elementos cuantitativos esporádicos que analiza el grado de dependencia entre dos factores, es decir, la manera por la cual una variable eligió, conociendo la variedad de un factor de retroceso. Mientras tanto, para establecer

el grado de centro y la relación de las variables, se utilizó el coeficiente de relación de Pearson utilizando la receta o medida, dada por la articulación:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Este coeficiente toma estimaciones entre - 1 y 1, lo que demuestra si existe una dependencia inmediata (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo), siendo 0 una autonomía completa. Los mismos se pueden ver a continuación (Valderrama, 2016)

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7 Aspectos éticos

La difusión de la información recabada en el presente estudio se manejó bajo los principios de verdad y precisión, por lo que, para desmostar idoneidad y veracidad en la información que en el informe se muestra, se tomó en cuenta el reglamento de citas de las normas APA 6ª edición, a fin de respetar los derechos del autor y que la información no pueda ser tomada como plagio. Asimismo, se trabajó con independencia, pues toda información se ha redactado a criterio y experiencias recolectadas demostrando una posición neutral a cualquier información o comentario realizado por alguno de los autores. Se realizó el estudio bajo el consentimiento informado, pues los datos y documentos obtenidos de la institución fueron manejados bajo estrictos estándares de confidencialidad y tan solo se mostrará información relevante para la investigación que no afecte los intereses de dicha institución. Se respetó la

opinión de los encuestados, por lo que los resultados fueron manejados tal cual fueron obtenidos de la fuente sin ser tergiversados. Además, se trabajó con justicia, ya que el investigador fue responsable del manejo cuidadoso de la información, primando la integridad mental y social de los involucrados.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Conocer la gestión del talento humano en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Tarapoto

Tabla 2

Gestión del talento humano

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	53%
Regular	6	35%
Eficiente	2	12%
TOTAL	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del CIP-CDSM-T

Interpretación:

Tras procesar los datos se logró identificar que la Gestión del talento humano se viene desarrollando de forma deficiente (53%) en el Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto, pues el personal tiene problemas para identificar aspectos que deben mejorarse en sus actividades, además señalan que difícilmente les consultan sobre la mejoría en la calidad de servicio, no conocen los procedimientos que se siguen para la selección de personal, tampoco tiene claro las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo, pocas veces reciben capacitación, no existe una adecuada comunicación entre colaboradores y jefes, ello también sucede entre la comunicación colaborador – cliente, sin embargo si hay una buena relación entre colaboradores; por otro lado no se reconoce el esfuerzo del personal y pocas veces la institución brindan incentivos por el cumplimiento de objetivos. Todos estos problemas han ocasionado que los trabajadores tengan un bajo desempeño laboral, afectando a la calidad de servicio.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de calidad de servicio en el Centro Recreacional del CIP CDSM-T.

Tabla 3:

Nivel de Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	65%
Regular	4	24%
Bueno	2	12%
TOTAL	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del CIP-CDSM-T

Interpretación:

En la presente tabla se logró percibir que la calidad de servicio ha sido calificada como mala (65%), pues el personal no muestra disponibilidad ante las necesidades de los clientes, las autoridades no tienen interés por mejorar la calidad de servicio, no conocen bien los servicios que ofrece la institución, no comprende fácilmente las inquietudes de los clientes, pocos saben cómo actuar ante una emergencia, tampoco considera que sus compañeros transmiten confianza con su comportamiento, no les es fácil comprender la necesidades de los clientes, la infraestructura física del centro recreacional no les permite desarrollar sus actividades con normalidad, debido a problemas de deterioro, sin embargo los horarios de atención son flexibles al servicio del cliente, los equipos les facilitan el desarrollo de sus tareas, pues en su mayoría son modernos.

Objetivo General: Determinar la relación de la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro Recreacional del CIP CDSM-T.

Tabla 4:

Correlación de las variables

		Gestión del Talento Humano	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del CIP-CDSM-T

En la tabla se logró observar el cálculo estadístico de la correlación del Rho de Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.952 por lo que se afirma que el nivel de correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), y que al ser un índice alto y muy cercano al 1, determina que la gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios del centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú - Tarapoto, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta la hipótesis alterna (Hi). Sin embargo, esta relación no es positiva, pues la gestión del talento humano se ha desarrollado de forma deficiente, ello ha afectado el desempeño del personal y por ende la calidad de servicio, ya que los colaboradores demostraron insatisfacción y desmotivación durante la atención al cliente.

IV. DISCUSIÓN.

La clave dentro de las organizaciones para alcanzar sus propósitos es el talento humano, por tanto, existe la necesidad de gestionarlos eficientemente, dejando de considerar a la persona como un instrumento, sino como el capital principal, el cual a través de sus habilidades y conocimiento permitirá el logro de metas y objetivos. Con respecto a ello Vallejo (2016) señala que la gestión del talento humano, llega a ser el control que busca el cumplimiento de objetivos autorizados, para esto es importante tener una estructura jerárquica y el esfuerzo conjunto. Las asociaciones buscan objetivos, por ejemplo, desarrollo, intensidad, eficiencia, entre otros, mientras que las personas además tienen destinos singulares: una compensación decente, mejorar su satisfacción personal, etc. De esta manera, es importante que las organizaciones elijan a las personas que cumplen con los requisitos previos que las asociaciones deben cumplir y, simultáneamente, cumplen los deseos que las personas necesitan al ingresar a las asociaciones.

Desde nuestra realidad la gestión de talento humanos no se ha manejado eficientemente, pues muchas empresas en general tiene problemas con respecto a ello, como es el caso del centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Sede – Tarapoto, que tras un minucioso estudio de los datos recogidos se logró identificar que ha desarrollado de forma deficiente la Gestión del talento humano, ello debido a que el personal tiene problemas para identificar aspectos que deben mejorarse en sus actividades, además difícilmente les consultan sobre la mejoría en la calidad de servicio, no conocen los procedimientos que se siguen para la selección de personal, tampoco tienen claro las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo, pocas veces reciben capacitación, no existe una adecuada comunicación entre colaboradores y jefes, ello también sucede entre la comunicación colaborador – cliente, sin embargo si hay una buena relación entre colaboradores; por otro lado no se reconoce el esfuerzo del personal y pocas veces la institución brindan incentivos por el cumplimiento de objetivos. Todos estos problemas han ocasionado que los trabajadores tengan un bajo desempeño laboral, afectando a la calidad de servicio. Todo lo contrario a lo obtenido por Valencia (2018). Quien determino que la gestión del talento humano en las PYMES es exigente y retadora, ya que requiere una gran cantidad de aceptabilidad y experiencia con respecto a aquellos trabajadores capaces, debido a que, como

asociaciones con pocos colegas, el efecto de una elección o actividad bien o torpemente aumenta o amenaza el peligro actividad muy rápida del mismo modo, el mantenimiento de la facultad es una perspectiva significativa dentro de la asociación, y el mejor enfoque para prometerlo es crear un marco de remuneración para esa reunión de representantes que superan las expectativas en sus empresas y son un punto de referencia de conducta y calidad para el resto de la organización. En tanto se logró deducir que el presente estudio no tiene similitud con el trabajo mencionado, pues ambos obtuvieron diferentes resultados. A su vez se pudo deducir que el mal manejo de la gestión del talento humano ocasiona grave problemas empresariales que de no solucionarse pueden afectar los resultados, el logro de objetivo y el cumplimiento de metas.

Por otro lado se logró determinar que la calidad de servicio es mala, pues el personal no muestra disponibilidad ante las necesidades de los clientes, las autoridades no tienen interés por mejorar la calidad de servicio, no conocen bien los servicios que ofrece la institución, no comprende fácilmente las inquietudes de los clientes, pocos saben cómo actuar ante una emergencia, tampoco considera que sus compañeros transmiten confianza con su comportamiento, no les es fácil comprender la necesidades de los clientes, la infraestructura física del centro recreacional no les permite desarrollar sus actividades con normalidad, debido a problemas de deterioro, sin embargo los horarios de atención son flexibles al servicio del cliente, los equipos les facilitan el desarrollo de sus tareas, pues en su mayoría son modernos. Este resultado es corroborado por el trabajo de Pérez (2014), quien concluyó que la calidad del servicio que brinda la cooperativa es mala, la misma que requiere cambios en la zona de los activos humanos para mejorar. Dado que las personas intentan brindar a los representantes de los útiles información mejor y más sólida sobre el cooperativismo con el objetivo de que las técnicas se realicen con mayor rapidez, también deberían proporcionar otro marco para supervisar la capacidad humana, que supervisa de manera más adecuada elaborada por los trabajadores. Al ser contrastado los resultados se determinó que la mala calidad de servicio afecta significativamente el nivel de ingresos de las empresas y la sostenibilidad económica, en tanto es importante aplicar estrategias que mejoren la calidad de servicio, así como administrar de forma eficiente el talento humano con el propósito de lograr un buen desempeño laboral, ello se verá reflejado en la atención.

Por otro lado no existe similitud con el trabajo de Grández y Huamán (2017). Quien determinó que la calidad de los servicios en las MYPES turísticas del distrito de Tarapoto en la provincia de San Martín, son consideradas buenos y regulares por los visitantes nacionales y extranjeros que hicieron uso de los servicios de las MYPES turísticas en la ciudad de Tarapoto. En un marco general, la calidad de servicios adquiridos por los visitantes tiene una buena calificación en su mayoría. Sin embargo, existen dimensiones como los elementos tangibles y seguridad que mediante sus indicadores demuestran que aún falta potenciar los indicadores los cuales contribuirán con mayor fuerza en la satisfacción de los clientes.

Finalmente se determinó que la gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios del centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Sede Tarapoto, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ello fue contrastado por el cálculo estadístico de la correlación del Rho de Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.952 por lo que se afirma que el nivel de correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Sin embargo, esta relación no es positiva, pues la gestión del talento humano se ha desarrollado de forma deficiente, ello ha afectado el desempeño del personal y por ende la calidad deservicio, ya que los colaboradores demostraron insatisfacción y desmotivación durante la atención al cliente. Este mismo resultado obtuvo Aurora (2017) quien concluyó que la gestión de talento humano y la calidad de servicio, mantiene una relación inmediata ($r = 0,978$) y crítica ($p\text{-estima} = 0,000 < 0,01$) en el Centro de Salud "Finca Victoria Porvenir Surquillo, 2016, favoreciendo la especulación propuesta. De manera certificada por Acosta (2017), quien adquirió que existe una alta vinculación entre la capacidad humana del directorio y la naturaleza de la administración. Sin embargo, no tienen similitud en todas las cosas, dado que para esta situación Se demostró que se crea una administración satisfactoria de la capacidad humana, esto se refleja en la naturaleza de la administración que se les da a los clientes, ya que los trabajadores están enfocados en la visión, cruciales, objetivos y estrategias de la asociación. En cambio, en el presente estudio se obtuvo una correlación significativa, sin embargo, la gestión no se ha manejado de forma eficiente y ello ha tenido consecuencia en la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES.

- 5.1.** La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios del centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Sede Tarapoto, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ello fue contrastado por el cálculo estadístico de la correlación del Rho de Spearman.

- 5.2.** La Gestión del talento humano, se ha desarrollado de forma deficiente ello debido a que el personal tiene problemas para identificar aspectos que deben mejorarse en sus actividades.

- 5.3.** La calidad de servicio es mala, pues el personal no muestra disponibilidad ante las necesidades de los clientes, las autoridades no tienen interés por mejorar la calidad de servicio, no conocen bien los servicios que ofrece la institución.

VI. RECOMENDACIONES.

- 6.1.** Se recomienda al consejo directivo del CIP CDSM-T que la gestión del talento humano debe ser tomada con mucha cautela y se recomienda realizar la encuesta de manera periódica a los clientes y/o usuarios del centro recreacional como parte de un plan de Gestión del Talento Humano, pues ello ayudará a que, en adelante, se pueda incidir en el manejo correcto del personal que labora, apoyándolo en todos los aspectos que involucren desarrollar su talento y sean la pieza clave para garantizar la excelencia en el servicio.

- 6.2.** Al consejo directivo se le recomienda desarrollar auditorías internas al personal que labora para corroborar que el servicio sea de un nivel alto de calidad, esto acompañado de un plan de motivación y reconocimientos por los méritos en su desempeño laboral.

- 6.3.** A los investigadores utilizar los resultados de la presente investigación como fuente de consulta para otras empresas y otros estudios que impliquen gestionar correctamente el talento humano e investigaciones con medición del nivel de calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Arbulú Montoya, M. J. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*. Tarapoto-Perú: Universidad César Vallejo.
- Acosta García, M. N. (2017). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C., distrito de Amarilis-Huanuco.2017*. Huanuco-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Aurora Urquía, R. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016*. Surquillo-Perú: Universidad César Vallejo.
- Bell Heredia, R. E., Espín Olea, M. E., & Espín Moya, E. R. (9 de 4 de 2015). *tendencias de la gestión de talento humano en el sector*. REVISTA CIENTIFICA ECOCIENCIA, 2(2), 4.
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S. A., Madrid, pp.1-464.
- Ccala Molina, M. I. (2019). *Estilos de liderazgo y gestion de recursos humanos en los servicios de salud en la red Cusco Norte*. Cusco: Univerisdad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos- El Capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Del Aguila García, N., & Chávez Coronel, J. (2018). *Calidad de servicio y su relacion con la fidelizacion de los clientes de la empresa Almacenes de la Selva S.A.C. de la región San Martín, 2017*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Grández Reyna, K., & Huamán Macedo, L. M. (2017). *Calidad de servicio en la MYPES Turísticas del distrito de Tarapoto de la Provincia de San Martín*. Lamas: Perú.

- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Ibáñez Machicao, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima: Editorial San Marcos.
- Malave, N. (02 de 2007). *Escala tipo Likert*. Venezuela: Universidad Politécnicaexperimental De Paria. Obtenido de <https://studylib.es/doc/5353401/escala-tipo-likert>
- Moliner Cantos, C. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17(2), pp.233-235. Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=231324550006>
- Morales, V., Hernández, A., & Blanco, Á. (2009). *Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL*. Revista de Psicología del Deporte, 18(2), 1-15. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235119253001>
- Osorio Alvarez, J. (2015). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andawaylas-2015*. Andahuaylas-Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Pérez Pintado, G. G. (2014). *La Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Reboloso Pacheco, E., Salvador Ferrer, C., Ferndez Baltasar, R., & Cantón Andrés, P. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 20(3), pp.355-3783. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317816004>
- Rojas Gonzales, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud(SEHS) sede Tarapoto, 2018*. Lima: Universidad Peruana Union.

- Tonato Chisaguano, B. V. (2017). *Calidad del servicio publico en el Ecuador: Caso Centro de atención universal del IESS del distito metropolitano de Quito, 2014-2016*. Quito-Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales- Universidad de Posgrado del Estado.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6 ta ed.). Lima: San Marcos.
- Valencia Trujillo, M. S. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba, Ecuador: La Caracola Editores.

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Sede – Tarapoto, 2019

AUTOR: LUZ ESPERANZA JIMENEZ MORE_

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos																														
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la gestión del talento humano en el centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú Tarapoto?, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú - Tarapoto?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto</p> <p>Objetivos específicos Conocer la gestión del talento humano en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú sede Tarapoto Identificar el nivel de calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú - Tarapoto.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto.</p> <p>Hipótesis específicas: Hi1: “La gestión del talento humano es eficiente en el Centro Recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú - Tarapoto Hi2: El nivel de la calidad de servicio es bueno en el Centro Recreacional del colegio de ingenieros del Perú -Tarapoto”.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>																														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																															
<p>El tipo de investigación cuantitativa Nivel de investigación descriptiva – correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --- r --- V2 </pre> </div> <p>Diseño no experimental</p>	<p>Población Para el presente trabajo de investigación la población estuvo conformada por 17 colaboradores del Colegio de Ingenieros del Perú Sede – Tarapoto.</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 5%;">Gestión del talento humano</td> <td style="width: 15%;">Proceso continuo</td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 75%;"></td> </tr> <tr> <td>Conocimientos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">o</td> <td>Habilidades</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Competencia</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Gestión del talento humano	Proceso continuo			Conocimientos			o	Habilidades			Competencia			Calidad de servicio	Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía			Elementos tangibles			
Gestión del talento humano	Proceso continuo																																
	Conocimientos																																
o	Habilidades																																
	Competencia																																
Calidad de servicio	Fiabilidad																																
	Capacidad de respuesta																																
	Seguridad																																
	Empatía																																
	Elementos tangibles																																

Instrumentos de recolección de datos

Evaluación de la Gestión del Talento Humano

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

De acuerdo a la escala de medición, puntuar con una (x) según su criterio de valoración, con respecto al Centro Recreacional del CIP CDSM-Tarapoto.

Dimensión	Ítems	Valoración				
Proceso continuo	Identifica fácilmente en sus actividades aspectos que deben mejorarse	1	2	3	4	5
	En su entorno laboral le consultan sobre la mejoría en la calidad de servicio	1	2	3	4	5
	Conoce los procedimientos que se siguen para la selección de personal	1	2	3	4	5
Conocimientos	Tiene claro las funciones que le corresponden a su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
	Recibe capacitación constante para desempeñar correctamente su trabajo	1	2	3	4	5
Habilidades	Existe una adecuada comunicación entre colaboradores y jefes	1	2	3	4	5
	Existe una buena comunicación entre colaboradores y clientes	1	2	3	4	5
	Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
Competencia	Se reconoce el esfuerzo de los colaboradores	1	2	3	4	5
	La institución brindan incentivos de forma individual y grupal por el cumplimiento de objetivos	1	2	3	4	5

Fuente: Ccala, Estilos de liderazgo y gestión en los servicios de salud en la red Cusco Norte, 2019

Evaluación de la Calidad de Servicio

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

De acuerdo a la escala de medición, puntuar con una (x) de acuerdo a su criterio de valoración, con respecto al Centro Recreacional del CIP CDSM-Tarapoto.

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad	Demuestra disponibilidad ante las necesidades de los clientes	1	2	3	4	5
	Las autoridades demuestran interés para mejorar la calidad de servicio	1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta	Conoce bien los servicios que ofrece la institución	1	2	3	4	5
	Comprende fácilmente las inquietudes de los clientes	1	2	3	4	5
Seguridad	Sabe cómo actuar ante una emergencia	1	2	3	4	5
	Considera que sus compañeros transmiten confianza con su comportamiento	1	2	3	4	5
Empatía	Los horarios de atención son flexibles al servicio del cliente	1	2	3	4	5
	Les es fácil comprender la necesidades de los clientes	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	La infraestructura física del centro recreacional le permite desarrollar sus actividades con normalidad	1	2	3	4	5
	Los equipos le facilitan el desarrollo de sus tareas	1	2	3	4	5
	Cuenta con equipos modernos	1	2	3	4	5

Fuente: Rojas (2018), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018*

Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión del Talento Humano
 Autor del instrumento : Luz Esperanza Jiménez More

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión del Talento Humano en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del Talento Humano					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión del Talento Humano , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Talento Humano .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			✓		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						43

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 10 de NOVIEMBRE de 2019.

Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg José Gabriel Arévalo Arévalo
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión del Talento Humano.
 Autor del instrumento : Luz Esperanza Jiménez More

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión del talento humano , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del talento humano					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión del talento humano , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del talento humano .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						43

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 24 de noviembre de 2019.

INFORME DE

Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 CIAD. N° 19148
 ENTIFICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : López Rodríguez Carlos Enrique
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión del Talento Humano
 Autor del instrumento : Luz Esperanza Jiménez More

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión del Talento Humano en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del Talento Humano				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión del Talento Humano , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Talento Humano .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						43

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


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APTO PARA APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 11 de NOVIEMBRE de 2019.


Ing. Dr. Carlos Enrique López Rodríguez
 DOCENTE ADSCRITO
 AL DASI - UNSM - T

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Publicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Luz Esperanza Jiménez More

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestréales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
°COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						24

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 10 de Noviembre de 2019.


 Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg José Gabriel Arévalo Arévalo

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

 Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio.

Autor del instrumento : Luz Esperanza Jiménez More

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						<u>42</u>

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Apto para aplicación

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

 Tarapoto, 24 de noviembre de 2019.



Mg. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 (GLAD. N° 19158)

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : López Rodríguez Carlos Enrique
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Luz Esperanza Jiménez More

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
°COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APTO PARA APLICACION

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 31 de NOVIEMBRE de 2019.


 Ing. Dr. Carlos Enrique Lopez Rodriguez
 DOCENTE ADSCRITO
 AL DASI - UNSM - T

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ

CONSEJO DEPARTAMENTAL SAN MARTÍN TARAPOTO

LEY N° 24648

"Año de la lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Tarapoto, 04 de octubre del 2019.

CARTA N° 360 -2019-CIP CDSM-T

Señor.

Llilmer Visalot Fernández

CIUDAD.-

ASUNTO: RESPUESTA AL DOCUMENTO DE LA REFERENCIA.

Referencia: CARTA N° 01-2019/LEJM

De mi especial consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente en representación del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental San Martín-Tarapoto, al mismo tiempo damos respuesta al documento de la referencia, indicando que se **ACEPTA** a la señora **Luz Esperanza Jiménez More**, identificada con D.N.I. N° 70165767 para que desarrolle su tesis en el centro recreacional del CIP CDSM -T por un periodo de 04 meses.

Sin otro particular me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

c.c. archivo


COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
CONSEJO DEPARTAMENTAL SAN MARTIN
TARAPOTO
Ing. Ricardo Raúl Layza Castañeda
DECANO

Jr. Ángel Delgado Morey N° 577 – Telefax: (042)523155 – Tarapoto
www.ciptarapoto.com – ciptarapoto8@hotmail.com

Base de datos estadístico

	Gestión del Talento Humano									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Trabajadores 1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
Trabajadores 2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
Trabajadores 3	3	3	2	1	1	2	3	4	4	4
Trabajadores 4	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2
Trabajadores 5	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 6	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5
Trabajadores 7	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
Trabajadores 8	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Trabajadores 9	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
Trabajadores 10	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
Trabajadores 11	1	1	2	1	2	3	2	3	3	4
Trabajadores 12	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
Trabajadores 13	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4
Trabajadores 14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Trabajadores 15	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2
Trabajadores 16	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
Trabajadores 17	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2

	Calidad de servicio										
	Elementos tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Trabajadores 1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
Trabajadores 2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5
Trabajadores 4	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 5	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
Trabajadores 6	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 7	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 8	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
Trabajadores 9	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
Trabajadores 10	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5
Trabajadores 11	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
Trabajadores 12	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
Trabajadores 13	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 14	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 15	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
Trabajadores 16	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 17	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2