



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del talento humano y su incidencia con la calidad de
servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina Chapén 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTORAS:

Figuroa Terrones, Jenniffer Nataly (ORCID: 0000-0001-6873-8536)

Terrones Albitres, Mayrin Jareth (ORCID: 0000-0002-6936-3702)

ASESORA:

Jesús Ramírez, Gladis Dolores (ORCID: 0000-0002-5388-6058)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN- PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos a nuestro padre celestial por darnos la fuerza para seguir y a nuestros padres por guiarnos y ser siempre nuestras máximas inspiraciones.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por iluminarnos siempre, a nuestros padres por ser nuestro constante apoyo y a nuestros demás familiares y amigos por estar siempre ahí.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	8
3.2 Variables y Operacionalización.....	8
3.3 Población, muestra y muestreo.....	9
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5 Procedimientos.....	10
3.6 Métodos de análisis de datos.....	10
3.7 Aspectos éticos.....	11
IV.RESULTADOS.....	12
IV. DISCUSIÓN.....	17
V. CONCLUSIONES.....	19
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS.....	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Análisis de la correlación de la Gestión del talento humano con la calidad de servicio.....	12
Tabla N°2: Nivel de Gestión del talento humano de la empresa Hidrandina.....	13
Tabla N°3: Nivel de Calidad de servicio de la empresa Hidrandina.....	14
Tabla N°4: Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensiones admisión de personas con la calidad de la empresa Hidrandina.....	15
Tabla N°5: Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensiones Desarrollo de personas con la calidad de servicio de la empresa Hidrandina.....	16

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de gestión del talento humano en la empresa Hidrandina.....	13
Figura 2. Nivel de calidad de servicio en la empresa Hidrandina.....	14

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores de la empresa Hidrandina. La metodología aplicada fue cuantitativa, el tipo de estudio fue aplicada, y el diseño es no experimental, transversal, correlacional con una población de 100 trabajadores y una muestra de 67, se aplicó una encuesta de la cual obtuvimos los siguientes resultados más relevantes tenemos que la empresa Hidrandina el 51% de los empleados de Hidrandina indican que tienen un nivel alto, 16% indica que es medio y el 33% que es bajo. Al evaluar los resultados de la variable dependiente tenemos que el 52% tiene un nivel alto de calidad, el 28% indica que es promedio y el 19% que la calidad es baja, Y también se rechazó la H0 y se aceptó la H1 ya que $p= 0.000$ es menor que 0.05 y por ello se afirmó que hay una relación positiva alta entre dichas variables con una confiabilidad de Rho $0,728$

Palabras claves: Gestión del talento humano, calidad de servicio

Abstract

The purpose of this study was to determine the Management of human talent and its impact on the quality of services of the Hidrandina company workers. The methodology applied was quantitative, the type of study was applied, and the design is non-experimental, cross-sectional, correlational with a population of 100 workers and a sample of 67 a survey was applied from which we obtained the following most relevant results we have to Hidrandina company 51% of Hidrandina employees indicate that they have a high level, 16% indicate that it is medium and 33% that it is low. When evaluating the results of the dependent variable we have that 52% have a high level of quality, 28% indicate that it is average and 19% that the quality is low, and H0 was also rejected and H1 was accepted since $p = 0.000$ is less than 0.05 and therefore it was stated that there is a high positive relationship between these variables with a reliability Rho 0.728

Keywords: Human talent management, quality of service

I.INTRODUCCIÓN

La gestión es fundamental en una empresa ya que dentro del marco de competitividad en el que las empresas hoy en día se basan, es el recurso que contribuye fundamentalmente a decidir el buen funcionamiento es el recurso humano, para así mantener una ventaja competitiva. Dirigir un grupo humano no es tarea fácil ya que hay diversos inconvenientes que se pueden presentar por no cumplir los requisitos necesarios para poder llevar las riendas de la entidad es ahí donde entra a tallar la gestión del talento humano lo que muchas oficinas se conoce la Gerencia de Recursos Humanos porque es la encargada de hacer la selección y reclutamiento de las personas así como también velar por sus derechos e intereses de cada uno de los colaboradores porque de esto dependerá su buen desempeño. Según Ramirez (2016) indica que un 60% de las organizaciones indican que el reclutamiento y selección es importante para que la empresa brinde un servicio de calidad ya que será un personal preparado para cumplir las funciones según el puesto de trabajo. La preparación debe ser constante ya que la innovación y la información avanzan con el paso del tiempo y debemos estar preparados para rendir en el mercado.

Según Mestanza (2019) respecto a nivel nacional en el artículo *“La gestión del talento humano en las organizaciones privadas”* nos indica que, si se existe el apoyo hacia los trabajadores y estos cumplen las metas propuestas, se obtendrán los mejores resultados, es por ello que es importante mantener un control entre los colaboradores.

Según Hernández; Barrios & Martínez (2018) en el contexto internacional en el artículo *“Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones”* nos indica que una buena gestión de calidad en las empresas es una excelente estrategia para lograr la mayor competitividad en el mercado laboral para así lograr la satisfacción del usuario

En la actualidad el mercado es cada vez más competitivo la calidad es lo que diferencia a una organización de otra, es por ello que es necesario que el personal este constantemente preparado la oficina de recursos humanos tiene

que velar por el funcionamiento del personal de la empresa. Es por ello que en este caso tomaremos como unidad de análisis a una entidad privada de la ciudad de Chepén que es la Empresa Hidrandina

La formulación del problema que presenta esta investigación es: ¿Cómo incide la Gestión del Talento Humano con la calidad de servicios de la empresa Hidrandina en la Provincia de Chepén región La Libertad setiembre-diciembre 2019?

Las justificaciones del presente estudio son; de conveniencia, esta investigación es por conveniencia, ya que se pretende investigar la gran relevancia que a futuro ayudara a mejorar y esto beneficiara a la población chepenana; metodológica, ya que el proceso de investigación, es en base a un diagnóstico de la realidad problemática que presenta la empresa Hidrandina, por lo tanto esta metodología servirá para orientar el desarrollo de otros estudios similares con uso de técnicas de recolección datos y análisis de investigación y práctica, esta investigación se enfoca a atribuir conocimientos prácticos para realizar un correcto manejo en base a la calidad y ayudara como guía de consulta para estudios que se puedan realizar relacionados con este tema mostrando su importancia.

Se planteó el objetivo general: Determinar la incidencia de la Gestión del talento humano en la calidad de servicios de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén región La Libertad setiembre- diciembre 2019. Y los objetivos específicos son: Determinar el nivel de la Gestión del talento humano de la empresa Hidrandina en la Provincia de Chepén región La Libertad setiembre-diciembre 2019; Determinar el nivel de Calidad de servicio que ofrece la empresa Hidrandina en la Provincia de Chepén región La Libertad setiembre-diciembre 2019; Determinar la incidencia de la dimensión Admisión de personas con la variable Calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén región La Libertad setiembre- diciembre 2019; Determinar la incidencia de la dimensión desarrollo de personas con la variable Calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén región La Libertad setiembre-diciembre 2019.

Hipótesis de estudio son: H1: La Gestión del Talento Humano incide de manera en la Calidad de los Servicios de la empresa Hidrandina en la ciudad de Chepén en la región La Libertad setiembre- diciembre 2019.

II.MARCO TEÓRICO

Para proporcionar mayor énfasis a la investigación, es esencial manifestar trabajos previos. A nivel nacional se tiene:

Asencios (2017) en su proyecto *“Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016, Perú”*, tuvo como objetivo general relacionar ambas variables para mejorar el rendimiento en el Hospital Nacional, fue de diseño no experimental- transversal, en técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, una muestra de 100 servidores. Se concluyó que las relaciones entre estas dos variables se dan de manera significativa ya que tienen que estar en constate evaluación ambos porque sin personal capacitado, motivado y capaz no existirá un desempeño bueno dentro de una organización.

Castillo (2017) en su proyecto *“La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016”*; tuvo como objetivo relacionar estas variables con el fin de demostrar cómo se puede optimizar el rendimiento profesional del personal de esta entidad, se trabajó con un diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y de tipo básico en el cual la población para esta investigación es de 82 trabajadores, la muestra fue probabilística y fue considerada toda la población para encuestar, el cuestionario estuvo constituido por 20 preguntas. Se concluyó que existe una relación positiva alta entre las variables lo que podemos afirmar que es muy importante mantener una buena gestión humana porque de ella depende el funcionamiento eficaz de una organización ya que si el personal está en el puesto para el cual se preparó entonces su rendimiento será bueno y aportará a la entidad eficientemente

Pretell, M (2016) en su estudio *“Calidad del servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Hidrandina S.A. Cascas 2014”* siendo su objetivo determinar como la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente de manera positiva del cual se tomó en cuenta una población de 9663 clientes del distrito de Cascas, el diseño fue de tipo transeccional –descriptiva y en técnica

que se utilizó fue cualitativa y cuantitativa. Se concluyó que la calidad de servicio influye de manera positiva en el usuario ya que se consideró el grado de aceptación

A nivel internacional se tiene:

Quisbert (2016) en su tesis *“Diseño de un Plan de reclutamiento y Selección del personal orientado a los objetivos de la empresa CEI SRL Chile”*. Tuvo como objetivo general Elaborar un plan de reclutamiento y Selección del personal de la empresa CEI para que se logre obtener trabajadores idóneos, tuvo un estudio de tipo descriptivo, de método inductivo, se aplicó una encuesta a una muestra de 30 trabajadores y una entrevista al gerente general y al jefe de recursos humanos, se concluyó que en la empresa no cuenta con el personal adecuado por lo tanto esta afectara a la organización ya que siendo una empresa que brinda servicios aún tienen falencias que resolver

Miranda (2017) en su estudio *“Propuestas para el mejoramiento del Programa de cultura de Servicio desde el cliente interno en una empresa de Retail Bolivia”*. Se tuvo como objetivo general Generar propuestas para avanzar en una cultura de calidad en la empresa, tuvo como estudio de tipo cualitativo, con una muestra de 20 empleados, aplicando como técnicas de revisiones de documentos y Focus Group, llegando a la conclusión que faltan tomar mejores medidas en la empresa ya que el servicio brindado es un poco deficiente por lo tanto se debe tomar las decisiones adecuadas en las cuales el área de recursos humanos este involucrados con los trabajadores ya que de ellos depende la satisfacción del cliente interno

Presentaremos los siguientes enfoques conceptuales; como concepto la gestión, es el éxito o fracaso empresarial quiere decir que de esta dependerá la excelencia de una organización ya que sus factores fundamentales son organizar, planificar, dirigir y controlar una organización, como primera variable la gestión del recurso humano es la capacidad de mover un grupo de personas

Como primera dimensión: Admisión de personas; es uno de los procesos que se da en las diferentes organizaciones. Como indicadores: el proceso de selección y reclutamiento; siendo estas la capacidad de dirigir un grupo humano, no es tarea fácil porque de este grupo dependerá del éxito o no de la empresa, por ello se hace una clasificación de las estrategias que deberían utilizarse en la instrucción, demostrando cuál es la más efectiva para el aprendizaje, de la misma manera, muestre algunas leyes o puntos de vista que se deben tener en cuenta, para fomentar el aprendizaje y la preparación de especialistas se pueden utilizar de manera más viable. Ramírez (2018).

Por consiguiente, los procesos muestran cómo se lleva a cabo el trabajo en una empresa y se caracterizan por ser discernibles, cuantificables, mejorables y repetitivos puede haber consenso en centrar los esfuerzos en formas clave; es decir, aquellos que tienen un efecto notable en los objetivos clave y tienen un efecto sólido en los deseos de los clientes o gastan una parte crítica de los activos de la compañía

Como segunda dimensión: El desarrollo de personas; es la forma de lograr que los trabajadores estén constantemente preparados ya sea en sus habilidades para así demostrar que la empresa es consciente de ellos y de hacer que estos mejoren. Hotmart (2018)

Como indicadores tenemos: la capacitación; es el método de transmisión de conocimiento que requiere que un trabajador cree sus capacidades yendo a las áreas de conocimiento, habilidades, emocionales según sea necesario, incitando en él, cambios de comportamiento en forma planificada y sujeta a objetivos, para la ventaja de un mejor desempeño laboral. Chiavenato (2007), como segundo indicador; perfil de habilidades; es un proceso de aceptación de recurso humano

quiere decir que entra en evaluación el personal y de acuerdo a eso ya se recluta o se descarta y depende mucho de eso ya que en una entrevista laboral la persona que visita la entidad debe mostrar seguridad y conocimiento del cargo que desea emplear García (2014)

Respecto a la variable la calidad de servicio, vemos cómo la calidad del beneficio puede caracterizarse como el avance subjetivo de nuestras conexiones con el cliente, de modo que queda maravillosamente asombrado con el beneficio anunciado, es decir, obtener que, en cada contacto, el cliente obtenga la impresión más excelente de casi nuestra empresa; la calidad, se caracteriza por las capacidades totales, características o comportamientos del producto o servicio. No hay calidad que logre medirse mediante su evaluación o el examen de las partes constituyentes de un beneficio obtenido. De esta manera, la clasificación se realiza en una premisa integral, es decir, evaluar las características, capacidades o comportamientos. Ishikawa (1986)”.

En concepto el servicio, se entiende como cualquier acción o ventaja que una parte ofrece a otra, son básicamente intangibles y no dan lugar a la propiedad de nada en otras palabras, el beneficio es una actividad realizada para proporcionar una ventaja o cumplir un requisito. Su generación puede estar o no estar limitada por un elemento físico. Kotler & Keller (2012).

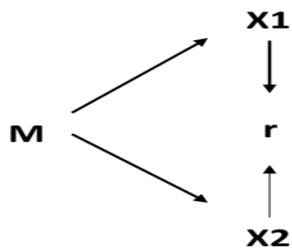
Sus dimensiones de la calidad; la confiabilidad, ofrece el beneficio de forma segura, exacta y confiable, la calidad inquebrantable implica realizar bien el servicio desde el tiempo primario hasta el final; la seguridad, las compañías de servicio en particular pueden hacer que sea menos exigente y accesibles para los clientes contactarlos y que puedan las personas obtener un beneficio rápido a través del personal adecuado, capacitado y la empatía, implica ponerse dentro de las circunstancias del cliente, en lugar de saber cómo se siente, a través de una atención personalizada y a tiempo

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

El tipo de esta investigación fue de tipo aplicada



M= Muestra de Estudio

X1: Gestión del talento humano

X2: Calidad de servicio

r: Relación

Diseño de investigación

El diseño fue No experimental, Transversal, Correlacional casual

3.2 Variables y Operacionalización

Gestión del talento humano (V1)

Definición conceptual

Orozco (2018). Es el área más importante de toda empresa ya que es ahí donde se encuentra el grupo humano que desarrollara las actividades planteadas por los dueños de la empresa y cumplirá las metas y objetivos de la organización y también paran por un proceso de reclutamiento, selección y capacitación.

Definición operacional

La Gestión del talento humano será medido por la técnica; encuesta Instrumento; cuestionario (Ver anexos)

Indicadores: Reclutamiento de personas Selección de Personas Capacitación Perfil de Habilidades

Calidad de servicio (V2)

Definición conceptual

Barrantes (2016). Es el avance subjetivo de nuestras conexiones con el cliente, de modo que queda maravillosamente asombrado con el beneficio anunciado, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente obtenga la impresión más excelente de casi nuestra empresa

Definición operacional

La Calidad de servicio será evaluado con la técnica; encuesta e instrumento; cuestionario (ver anexos)

Indicadores: Cumplimiento del servicio. Interés en la resolución de los problemas, Personal cortés, Personal confiable, Personal capacitado, Atención personalizada, Horario adecuado

Escala: Se presenta una escala de tipo ordinal ya que nos permite evaluar los datos obtenidos en la técnica que se utilizó.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Fueron los trabajadores de la empresa Hidrandina en una totalidad de 100

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Trabajadores que pertenecen a la empresa Hidrandina S.A

Criterios de exclusión: Trabajadores que no pertenecen a la empresa Hidrandina S.A.

Muestra

Se obtuvo un total de 67 trabajadores

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple ya que cualquier trabajador de la población de la empresa tiene la misma probabilidad de participar en la muestra

Unidad de análisis

Un trabajador de la empresa Hidrandina SA

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la investigación, como técnica se utilizó la encuesta ya que tiene el objetivo de recolectar datos necesarios la comprobación de las hipótesis del estudio. (Vásquez. 2015)

Instrumento

El instrumento, siendo el instrumento de investigación cuestionario, para demostrar datos específicos y reales. (Fernández, A. 2012). Este cuestionario se les aplicó a los colaboradores (Ver anexos)

Validez

La validez es indispensable para la medición de un instrumento de investigación ya que confirmas la autenticidad y calidad de preguntas que presentan, fue validado por un metodólogo y dos expertos. (Hernández et al, 2015) (Ver anexos)

Confiabilidad

Según Hernández, (2016) nos indica que se utiliza el coeficiente de correlación, para medir la relación de las variables, también si los ítems son confiables para el estudio y si el instrumento es aplicable. Para esta investigación para el instrumento de las variables obtuvimos como resultado ($r=0,728$) (Ver anexos)

3.5 Procedimientos

Primero se solicitó el permiso a la empresa en sus oficinas correspondientes para realizar la investigación, luego se aplicaron las preguntas del estudio, después se procedió a tabular lo obtenido para su posterior análisis y respectiva comparación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se procesaron y analizaron los datos obtenidos mediante el programa SPSS, se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman, se utilizaron tablas y gráficos estadísticos para presentar la información.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio se realizó con toda responsabilidad ya que es cuanto más se pone a prueba la validez y vigencia de los valores éticos, porque se está tratando con el conocimiento y confiabilidad de los datos teniéndolo como muestra para nuevos estudios que se puedan realizar respetando los valores éticos de la Universidad.

IV.RESULTADOS

Objetivo General

Determinar la incidencia de la Gestión del talento humano en la Calidad de servicios de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén región La Libertad setiembre- diciembre 2019

Tabla 1

Análisis de la correlación de la Gestión del talento humano con la Calidad de servicio de los Colaboradores

			Gestión del Talento Humano	Calidad de servicio
RHO SPEARMAN	SR (agrupado)	C. Correlación Sig. (Bilateral)	1,000	,728 ,000
		N	67	67
	DL (agrupado)	C. Correlación Sig. (Bilateral)	,728 ,000	1,000
		N	67	67

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Según la correlación de *Rho de Spearman*, debido a la normalidad de las variables de estudio, se ha encontrado que el valor es de ($r=0.728$) resultados que indica que existe una correlación positiva alta de las variables. Respecto a la significancia se tiene que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que existe significancia.

Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1

Determinar el nivel de la Gestión del talento humano de la empresa Hidrandina en Chepén región La Libertad setiembre- diciembre 2019

Tabla 2

Nivel de Gestión del talento humano de la empresa Hidrandina

Variable	Nivel	N° de	
		trabajadores	%
Gestión del Talento Humano	Alto	34	51%
	Medio	11	16%
	Bajo	22	33%
	Total	67	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 1

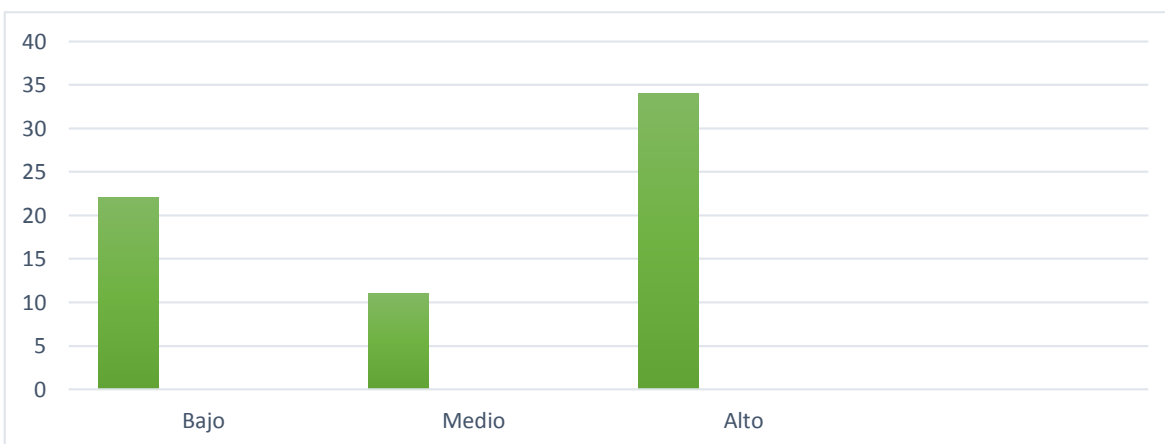


FIGURA 1. Nivel de gestión del talento humano en la empresa Hidrandina

Interpretación: Se observa un 51% de los colaboradores de la empresa indica que tiene un nivel alto, un 16% indica que el nivel es medio y un 33% que es bajo

Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de Calidad de servicio que ofrece la empresa Hidrandina en la Provincia de Chepén región La Libertad setiembre-diciembre 2019

Tabla 3

Nivel de Calidad de servicio de la empresa Hidrandina

Variable	Nivel	N° de trabajadores	%
Calidad de Servicio	Alta	35	52%
	Media	19	28%
	Baja	13	19%
	Total	67	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

FIGURA 2

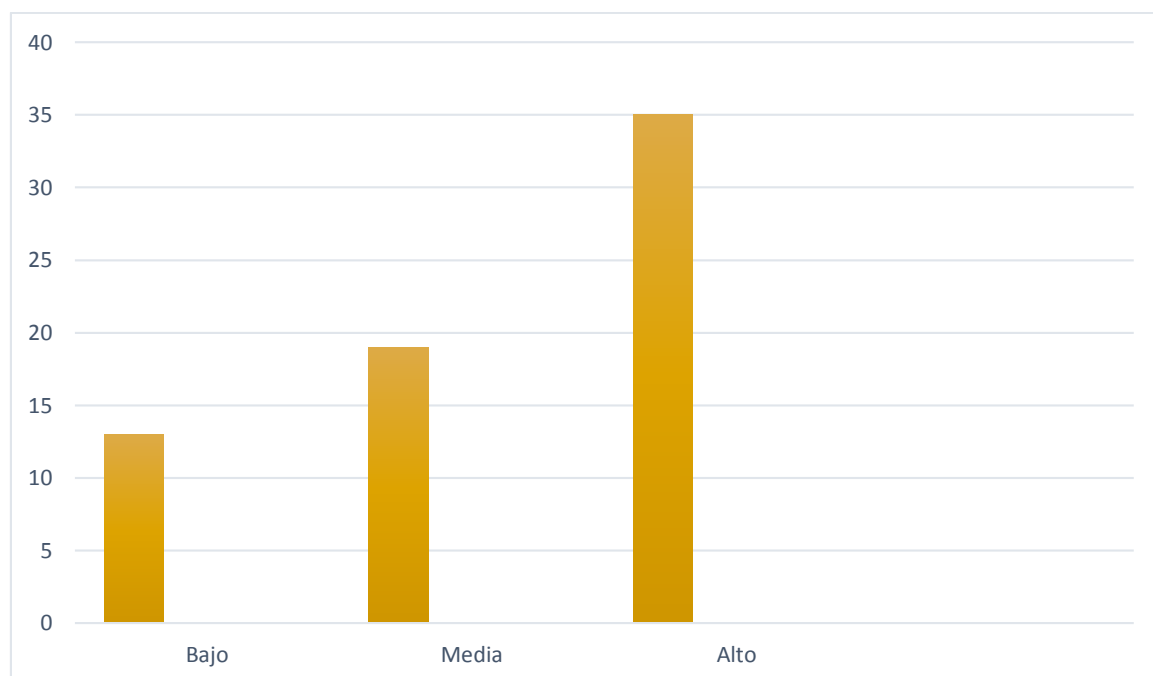


FIGURA 2. Nivel de calidad de servicio en la empresa Hidrandina

Interpretación: Según la tabla 4 los colaboradores indica un 52% que la calidad tiene un nivel alto, un 28% indica que es media y un 19% indica es baja.

Objetivo Específico 3

Determinar la incidencia de la dimensión Admisión de personas con la variable Calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén región La Libertad setiembre- diciembre 2019

Tabla 4

Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensiones admisión de personas con la calidad de la empresa Hidrandina

<i>Rho de Spearman</i>	Admisión de Personas	C. Correlación	1.000	,753
		Sig. (bilateral) N	.	.000 67
<i>Rho de Spearman</i>	Calidad de Servicio	C. Correlación	,753	1.000
		Sig. (bilateral) N	.000	. 67

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Se observa el *Rho de Spearman*, debido a la normalidad de las variables de estudio, se ha encontrado que el valor es de ($r=0.753$), esto indica que existe una correlación positiva alta en la dimensión Admisión de Personas con Calidad de Servicio. Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que tiene significancia.

Objetivo Específico 4

Determinar la incidencia de la dimensión Desarrollo de personas con la variable Calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén región La Libertad setiembre- diciembre 2019

Tabla 5

Análisis correlacional para determinar la relación entre las dimensiones Desarrollo de personas con la calidad de servicio de la empresa Hidrandina

			Desarrollo de Personas	Calidad de Servicio
<i>Rho de Spearman</i>	Desarrollo de Personas	C. Correlación	1.000	,816
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	67	67
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,816	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	67	67

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Se observa el *Rho de Spearman*, debido a la normalidad de las variables de estudio, se ha encontrado que el valor es de ($r=0.816$), resultados que indica que existe una correlación positiva alta en la dimensión Desarrollo de Personas con Calidad de Servicio. Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar tiene significancia

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos tenemos el ($r=0.728$), resultados que indican que existe una relación positiva alta entre ambas variables, con una ($p > 0.05$); lo que permite afirmar existe significancia, en consecuencia, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 . Por lo que existe una relación positiva entre las variables Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio, es decir a mayor manejo del recurso Humano mejor desempeño de estos. Los resultados guardan relación con Asencios en su estudio "Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Hipólito donde se concluyó la importancia que se debe tener a los colaboradores en constante capacitación para lograr la excelencia en la calidad del servicio ofrecido

Según los resultados del nivel de Gestión del Talento Humano de la empresa Hidrandina año 2019, se obtiene que el 51% tienen un nivel de alto, el 16% tienen un nivel de medio y el 33% tienen un nivel bajo; estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Castillo "La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo donde concluye que si se mantiene una buena gestión al propio trabajador el rendimiento de este será aún mayor. También guarda relación con Ramírez. (2018) Lo define como la capacidad de mover un grupo de personas haciendo un buen proceso de selección y reclutamiento, tener la capacidad de dirigir un grupo humano no es tarea fácil ya que de este grupo depende el éxito o fracaso empresarial.

De los resultados obtenidos indican que el nivel de calidad de servicio de los colaboradores de la entidad y se obtuvo lo siguiente 52% de los trabajadores tienen un nivel de alto, el 28% tienen un nivel de medio, y el 19% tienen un nivel bajo. Los cuales guardan relación con la investigación de autor Pretell en su investigación "Calidad del servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Hidrandina S.A. Cascas", lo referido a evaluar los niveles de la calidad y según la encuesta aplicada indican que la entidad brinda alta calidad ya que esta es indispensable en una oficina y esto lleva relación con la teoría del autor

Barquero (2017) la calidad es indispensable para la buena reputación de una entidad del estado ya que los servidores municipales trabajan para la población.

Se tiene correlación positiva alta con la relación de la dimensión Admisión de personas con calidad de servicio ($r= 0.753$), con una ($p >0.05$); en consecuencia, guarda relación por lo mencionado por los autor García donde nos menciona que es un proceso de aceptación de recurso humano quiere decir que entra en evaluación el personal y de acuerdo a eso ya se recluta o se descarta y depende mucho de eso ya que en una entrevista laboral la persona que visita la entidad debe mostrar seguridad y conocimiento del cargo que desea emplear.

De la correlación de la dimensión Desarrollo de Personas y la variable Calidad de Servicio se obtiene los siguientes resultados servicio ($r = 0.816$), con una ($p >0.05$); en consecuencia, existe una relación positiva alta entre esta dimensión y la variable dependiente de los trabajadores de la empresa Hidrandina esto guarda relación con el autor Hurtado (2015) donde el crecimiento del personal es de vital importancia ya que cada colaborador anteriormente se capacito para cumplir con los requisitos necesarios para el cargo encomendado.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el talento humano si incide en la calidad de servicio dentro de la empresa Hidrandina por lo que existe significancia entre las variables; es decir, a mayor manejo del recurso humano mayor calidad de servicio, por ello es necesario conocer las características y capacidades de los colaboradores para ver el grado de influencia que ellos tendrán dentro de la entidad.
2. Por otro lado el nivel de Gestión del talento humano de la empresa Hidrandina es alto lo que indica que si existe dentro de la organización un personal adecuado ya que este efectúa todas las actividades planteadas por la gerencia y así desarrollar todas las metas y objetivos
3. El nivel de Calidad de servicio de la empresa es alto, por lo cual se concluye que la entidad ofrece todo lo necesario para que el usuario se sienta en confianza ya que se tiene un personal preparado y eficiente que cumple con todos las expectativas del cliente, además el servicio es de importancia en todas las empresas para generar fidelización no solo a un corto tiempo sino a largo plazo.
4. Se concluye que existe una relación positiva alta en la empresa entre la dimensión Admisión de personas y la variable calidad, esto quiere decir que las personas seleccionadas han pasado una rigurosa evaluación para ser selectos y así ocupar los diferentes puestos de la entidad. Por ello esto hará que la calidad percibida por el usuario valla de acorde a sus expectativas y generará una buena imagen empresarial
5. Por último se concluye que existe una relación positiva alta entre la dimensión Desarrollo de personas y la variable calidad, ya que el personal está capacitado para generar unos buenos resultados del cual se verá reflejado en el servicio a los usuarios, por consiguiente es de vital importancia que los colaboradores obtengan mayores conocimientos para demostrar que son

aptos de realizar sus labores dentro de la organización y brindar un buen servicio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Primero se recomienda a la empresa Hidrandina que siga obteniendo un personal idóneo y preparado que cumpla con todas las características éticas para ocupar un puesto dentro de la entidad y así seguir brindando un buen servicio a los usuarios.
2. Segundo se recomienda motivar al personal para que este desempeñe sus funciones con tranquilidad empeño, mejorar la comunicación dentro de la institución; del mismo modo se debe definir y respetar las funciones establecidas, exigiendo al personal brindar un servicio completo y de acuerdo a lo necesitado
3. Tercero se recomienda a la empresa siempre esté al tanto de su personal en cómo se desempeña dentro de la entidad para ver cuáles son las debilidades que estos presentan y así tomar las decisiones pertinentes y necesarias y así mejorar la calidad de servicio.
4. Además se recomienda a la empresa que al momento de reclutar a su personal sigan mejorando en cuanto a las evaluaciones que se realizan para así seleccionar mejor a su personal ya que ellos van a desarrollar todas las actividades de la organización por lo cual debe haber compromiso y así brindar un excelente calidad en el servicio.
5. Por finalizar se recomienda a la entidad incentivar al trabajo en equipo y la colaboración con los compañeros y capacitar al personal para mejorar el nivel de desenvolvimiento laboral y que están capacitaciones sirva para que ellos se desempeñen mejor sus funciones y muestren sus habilidades para el puesto encomendado.

REFERENCIAS

- Asencios, C. (2017). *“Human talent management and job performance at the National. Lima, 2016”*. Recovered from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5314/Asencios_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barquero (2017) *“Quality standards for business improvement”* Page 45
- Barrantes, K (2016). *“Calidad de servicio eficaz para empresas privadas”* Pág 134
- Castillo (2017). *“Human talent management and job performance of administrative workers of the District Municipality.”* Recovered from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato (2007). *“Comportamiento Organizacional”* (2 ed).
- Chiavenato (2007). *“Organizational Behavior”* (2 ed). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill
- Espinoza (2016) *“Metodología de Investigación de Pre grado – Correlacional”* Mexico edi. Alvarez
- García (2014) *“Acceptance process for qualified personnel”* Page 345
- Hernández, C (2015). *“Metodología de la investigación científica”* Pag 15
- Ishikawa, K (1986). *“What is total quality control?”* Normal editorial; Colombia
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *“Marketing direction”*. Mexico: Pearson.
- Orozco, A (2018). *“Gestión del talento humano para mejoramiento de organizaciones”* Pag 56
- Hernández, G., Barrios,I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo De Las Organizaciones. Revista Criterio Libre, 15(28), 180–195.

Hotmart. (2018). 6 técnicas de capacitación y desarrollo de personas.

<https://blog.hotmart.com/es/capacitacion-y-desarrollo/>

Hurtado (2015) *“Measurement of Skills for Job Positions”* Page 67

Mestanza (2019) *“La Gestión del Talento humano en las organizaciones privadas”*

Miranda (2017) *“Propuestas para el mejoramiento del Programa de cultura de*

Servicio desde el cliente interno en una empresa de Retail Bolivia

Recuperado de:

<https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/10703/MGPOMiranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peraza (2015). *“La gestión del talento y la capacitación al personal de los gobiernos locales”* Pag 34

Peraza (2015). *“Formación, calidad de servicio para microempresarios”* Pag 29

Pretell, M (2016) *“Quality of electrical service and customer satisfaction of*

Hidrandina S.A. Cascas 2014” Recovered from

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3212/pretelsalda%
%b1a_manisha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3212/pretelsalda%c3%b1a_manisha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quisbert, Z (2016) *“Diseño de un Plan de reclutamiento y Selección de personal orientado a los objetivos de la empresa CEI S.R.L.* Recuperado de:

[https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/7725/TD-
2156.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/7725/TD-2156.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez (2016). *“Fases de contratación para la elección del personal capacitado en las empresas”* Pag 78

Ramírez (2018). *“Gestión y desempeño del recurso humano”* Pag 15

Silva (2015) *“Application of management by processes, as a support tool for the improvement of the quality”* Recovered from

http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Operacionalización de Variables					
Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Es el área más importante de toda empresa ya que es ahí donde se encuentra el grupo humano que desarrollara las actividades planteadas por los dueños de la empresa y cumplirá las metas y objetivos de la organización y también paran por un proceso de reclutamiento, selección y capacitación. Orozco (2018)	La Gestión del Talento Humano será Medido: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Admisión de Personas	Reclutamiento de personas Selección de Personas	Ordinal
			Desarrollo de Personas	Capacitación Perfil de Habilidades	

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
CALIDAD DE SERVICIO	Es el avance subjetivo de nuestras conexiones con el cliente, de modo que queda maravillosamente asombrado con el beneficio anunciado, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente obtenga la impresión más excelente de casi nuestra empresa Barrantes (2016)	La Calidad de Servicio será evaluado : Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio. Interés en la resolución de los problemas.	Ordinal
			Seguridad	Personal cortés Personal confiable Personal capacitado	
				Atención Personalizada	
			Empatía	Horario adecuado	

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO

Señores colaboradores de la Empresa Hidrandina, les agradeceré responder el siguiente cuestionario para determinar la gestión del talento humano y la Calidad de Servicio.

EDAD:

SEXO:

AREA:



1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo

Variable Independiente: Gestión del Talento Humano

		1	2	3	4	5
1	Es importante la reclutación del personal para los puestos administrativos de la empresa.					
2	El personal está preparado para cumplir con los puestos administrativos de la empresa					
3	La elección de personal calificado en la empresa es la más adecuada					
4	Esta usted capacitado para el cargo que ocupa					
5	Antes de ocupar un cargo en la empresa se le debe realizar una evaluación al personal para verificar si cumple o no con los requisitos					
6	El desarrollo de habilidades(eficiencia) es importante para mejorar el rendimiento del trabajador					
7	Brinda Usted un buen servicio para la empresa					

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

8	La empresa Hidrandina cumple con el servicio de calidad					
9	Muestra interés en la solución de problemas					
10	Muestra una actitud Cortes al brindar un servicio					
11	Se muestra atento a los requerimientos de los clientes					
12	El personal que labora en la empresa es confiable					
13	Cree usted que el personal está capacitado para el cargo que ocupa					
14	Considera usted que el personal brinda atención personalizada					
15	La empresa atiende en el horario adecuado					

Anexo 4: Validaciones de instrumento por juicios de expertos

ANEXO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: Aguilar Chávez Pabla Valentino
- N° DE COLEGIATURA: 447
- PROFESION: Ing. Estadístico
- LUGAR DE TRABAJO: UCV
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente Metodólogo
- ÁREA: Crecer Emprendedores

£

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Es importante la reclutación del personal para los puestos administrativos de la empresa.	Analizar el nivel de la Gestión del Talento Humano empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.	✓			
El personal está preparado para cumplir con los puestos administrativos de la empresa		✓			
La elección de personal calificado en la empresa es la más adecuada		✓			
Esta usted capacitado para el cargo que ocupa		✓			
Antes de ocupar un cargo en la empresa se le debe realizar una evaluación al personal para verificar si cumple o no con los requisitos		✓			

£

Muestra interés en la solución de problemas	Relacionar la Gestión Talento Humano en Relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.				
El desarrollo de habilidades(eficiencia) es importante para mejorar el rendimiento del trabajador					
Muestra una actitud Cortes al brindar un servicio					
Se muestra atento a los requerimientos de los clientes	Identificar el nivel de Calidad de Servicio que ofrece la empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.				
El personal que labora en la empresa es confiable					
Cree usted que el personal está capacitado para el cargo que ocupa	Identificar el nivel de Calidad de Servicio que ofrece la empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.				
Considera usted que el personal brinda atención personalizada					
La empresa atiende en el horario adecuado	Identificar el nivel de Calidad de Servicio que ofrece la empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.				
La empresa Hidrandina cumple con el servicio de calidad					

FIRMA Y SELLO

Muestra interés en la solución de problemas	Relacionar la Gestión Talento Humano en Relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén				
Muestra una actitud Cortes al brindar un servicio					
Se muestra atento a los requerimientos de los clientes					
El personal que labora en la empresa es confiable					
Cree usted que el personal está capacitado para el cargo que ocupa					
Considera usted que el personal brinda atención personalizada					
La empresa atiende en el horario adecuado					

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

- A: TOTALMENTE DE ACUERDO
- B: DE ACUERDO
- C: DESACUERDO

FECHA: 19/11/19



FIRMA Y SELLO

ANEXO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: CEDRÓN MEDINA CARLOS A.
- N° DE COLEGIATURA: CLAD 22383
- PROFESION: Lic. Administración
- LUGAR DE TRABAJO: UCV - Chepén
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente
- ÁREA: Ciencias Empresariales.

f

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Es importante la reclutación del personal para los puestos administrativos de la empresa.	Analizar el nivel de la Gestión del Talento Humano empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.	/			
El personal está preparado para cumplir con los puestos administrativos de la empresa		/			
La elección de personal calificado en la empresa es la más adecuada		/			
Esta usted capacitado para el cargo que ocupa		/			
Antes de ocupar un cargo en la empresa se le debe realizar una evaluación al personal para verificar si cumple o no con los requisitos		/			
La empresa Hidrandina cumple con el requisito de calidad.					

f

Muestra interés en la solución de problemas	Relacionar la Gestión Talento Humano en Relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.				
El desarrollo de habilidades (eficiencia) es importante para mejorar el rendimiento del trabajador					
Se muestra atento a los requerimientos de los clientes					
El personal que labora en la empresa es confiable					
Cree usted que el personal está capacitado para el cargo que ocupa					
Considera usted que el personal brinda atención personalizada					
La empresa atiende en el horario adecuado					
La empresa Hidrandina cumple con el servicio de calidad					

FIRMA Y SELLO

Muestra interés en la solución de problemas	Relacionar la Gestión Talento Humano en Relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén				
Muestra una actitud Cortes al brindar un servicio					
Se muestra atento a los requerimientos de los clientes					
El personal que labora en la empresa es confiable					
Cree usted que el personal está capacitado para el cargo que ocupa					
Considera usted que el personal brinda atención personalizada					
La empresa atiende en el horario adecuado					

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

- A: TOTALMENTE DE ACUERDO
- B: DE ACUERDO
- C: DESACUERDO

FECHA: 12-11-19

[Firma]

FIRMA Y SELLO

ANEXO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO
DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: HINOSTROZA LA TORRE, KARLA MARÍA
- N° DE COLEGIATURA: —
- PROFESIÓN: ADMINISTRACIÓN
- LUGAR DE TRABAJO: UCV - CHEPÉN
- CARGO QUE DESEMPEÑA: DTC
- ÁREA: DTC

f

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Es importante la reclutación del personal para los puestos administrativos de la empresa.	Analizar el nivel de la Gestión del Talento Humano empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.	/			
El personal está preparado para cumplir con los puestos administrativos de la empresa		/			
La elección de personal calificado en la empresa es la más adecuada		/			
Esta usted capacitado para el cargo que ocupa		/			
Antes de ocupar un cargo en la empresa se le debe realizar una evaluación al personal para verificar si cumple o no con los requisitos		/			

f

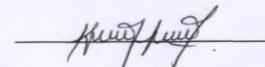
Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa		Observaciones	
		A	B	C	
Es importante la reclutación del personal para los puestos administrativos de la empresa.	Analizar el nivel de la Gestión del Talento Humano empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.	/			
El personal está preparado para cumplir con los puestos administrativos de la empresa		/			
La elección de personal calificado en la empresa es la más adecuada		/			
Esta usted capacitado para el cargo que ocupa		/			
Antes de ocupar un cargo en la empresa se le debe realizar una evaluación al personal para verificar si cumple o no con los requisitos		/			
La empresa Hidrandina cumple con el servicio de calidad.		/			

Muestra interés en la solución de problemas	Relacionar la Gestión Talento Humano en Relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén	/			
Muestra una actitud Cortes al brindar un servicio		/			
Se muestra atento a los requerimientos de los clientes		/			
El personal que labora en la empresa es confiable		/			
Cree usted que el personal está capacitado para el cargo que ocupa		/			
Considera usted que el personal brinda atención personalizada		/			
La empresa atiende en el horario adecuado		/			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

A: TOTALMENTE DE ACUERDO
 B: DE ACUERDO
 C: DESACUERDO

FECHA: 12 NOV 19



FIRMA Y SELLO

ANEXO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO
DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: LIGERA JIMÉNEZ ANNIE
- N° DE COLEGIATURA: _____
- PROFESION: ADMINISTRADORA
- LUGAR DE TRABAJO: INDEPENDIENTE
- CARGO QUE DESEMPEÑA: _____
- ÁREA: _____

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Es importante la reclutación del personal para los puestos administrativos de la empresa.	Analizar el nivel de la Gestión del Talento Humano empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.	/			
El personal está preparado para cumplir con los puestos administrativos de la empresa		/			
La elección de personal calificado en la empresa es la más adecuada		/			
Esta usted capacitado para el cargo que ocupa		/			
Antes de ocupar un cargo en la empresa se le debe realizar una evaluación al personal para verificar si cumple o no con los requisitos		/			

La empresa Hidrandina cumple con el servicio de calidad.

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Es importante la reclutación del personal para los puestos administrativos de la empresa.	Analizar el nivel de la Gestión del Talento Humano empresa Hidrandina en la provincia de Chepén.	✓			
El personal está preparado para cumplir con los puestos administrativos de la empresa		✓			
La elección de personal calificado en la empresa es la más adecuada		✓			
Esta usted capacitado para el cargo que ocupa		✓			
Antes de ocupar un cargo en la empresa se le debe realizar una evaluación al personal para verificar si cumple o no con los requisitos		✓			

La empresa Hidrandina cumple con el servicio de calidad.

f

Muestra interés en la solución de problemas	Relacionar la Gestión Talento Humano en Relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina en Chepén	✓			
Muestra una actitud Cortes al brindar un servicio		✓			
Se muestra atento a los requerimientos de los clientes		✓			
El personal que labora en la empresa es confiable		✓			
Cree usted que el personal está capacitado para el cargo que ocupa		✓			
Considera usted que el personal brinda atención personalizada		✓			
La empresa atiende en el horario adecuado		✓			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

A: TOTALMENTE DE ACUERDO
 B: DE ACUERDO
 C: DESACUERDO

FECHA: 22/11/2019



FIRMA Y SELLO

Anexo 5: Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	15

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS

Como se observa en la tabla existe una confiabilidad de 0.728, por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide las variables es confiable

Anexo 6: Muestra

DATOS:

N= 100

Z= 95% - 1.96

E= 0.05

P= 0.5

Q= 0.5

DESARROLLO:

$$n = \frac{z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 p(1 - p)}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5) \times 100}{0.05^2 (100 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

n= 67

La muestra estará conformada por 67 trabajadores

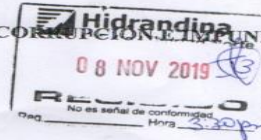
Anexo 7: Autorización

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Chepén, 08 de Noviembre del 2019

SR. FÉLIX SÁNCHEZ CAMPOS

JEFE DE UNIDAD DE LA EMPRESA HIDRANDINA



SOLICITO: Brinde Autorización para Aplicación de Encuesta en la Entidad.

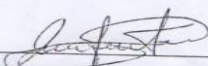
Por intermedio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y al mismo tiempo manifestarle que somos alumnas de la Universidad César Vallejo Escuela Profesional de Administración VIII ciclo y a la vez exponemos lo siguiente:

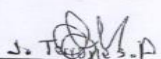
Que siendo requisito para poder sustentar nuestro Trabajo de Investigación denominado “Gestión del Talento Humano y su Incidencia con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina, Chepén 2019”. Por este motivo hemos recurrido a su distinguida persona con el fin de que nos brinde las facilidades necesarias a efectos de aplicar una encuesta a sus colaboradores y así permita desarrollar nuestra investigación con éxito.

Esperando contar con su cooperación, hacemos propicia la ocasión para expresarle las nuestras de estima y consideración

para obtener el Grado de Bachiller en Administración

Atentamente,


FIGUEROA-TERRONES, JENNIFFER NATALY


TERRONES ALBITRES, MAYRIN JARETH

CARGO

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Chepén, 08 de Noviembre del 2019

SR. FÉLIX SÁNCHEZ CAMPOS



JEFE DE UNIDAD DE LA EMPRESA HIDRANDINA

SOLICITO: Brinde Autorización para Aplicación de Encuesta en la Entidad.

Por intermedio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y al mismo tiempo manifestarle que somos alumnas de la Universidad César Vallejo Escuela Profesional de Administración VIII ciclo y a la vez exponemos lo siguiente:

Que siendo requisito para poder sustentar nuestro Trabajo de Investigación denominado “Gestión del Talento Humano y su Incidencia con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina, Chepén 2019”. Por este motivo hemos recurrido a su distinguida persona con el fin de que nos brinde las facilidades necesarias a efectos de aplicar una encuesta a sus colaboradores y así permita desarrollar nuestra investigación con éxito.

Esperando contar con su cooperación, hacemos propicia la ocasión para expresarle las nuestras de estima y consideración

para obtener el Grado de Bachiller en Administración

Atentamente,


FIGUEROA TERRONES, JENNIFFER NATALY


TERRONES ALBITRES, MAYRIN JARETH