



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

“La Gestión Del Talento Humano Y La Calidad Del Servicio Del Gimnasio Conquer Athletics
En El Año 2021 Trujillo – Perú”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Cornejo Fhon, Kiara Patricia (ORCID: 0000-0003-3802-3032)

ASESOR:

Dr. Salinas Gamboa, José Germán (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

TRUJILLO — PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis papás Cecilia y Rolando por motivarme
a perseguir mis sueños, personales y profesionales,
A Sergio, por ser mi apoyo incondicional en la vida.

Agradecimiento

Agradecer a mi familia por estar conmigo en este crecimiento profesional.

A la Universidad César Vallejo por su excelente metodología.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Población y muestra.....	12
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.4 Procedimiento	12
3.5 Método de análisis de datos.....	16
3.6 Aspectos éticos	16
3.7 Variables y operacionalizacion.....	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Ítems del cuestionario para medir la variable gestión del talento humano y calidad del servicio	13
Tabla 2 Operacionalización de las variables	17
Tabla 3 Tabla cruzada Gestion del talento humano y calidad del servicio	19
<i>Tabla 4 Tabla Cruzada Selección personal y calidad del servicio</i>	19
Tabla 5 Tabla Cruzada Inducción de personal y calidad del servicio	19
Tabla 6 Tabla Cruzada Desarrollo personal y Calidad del servicio	20
Tabla 7 Tabla Cruzada Clima laboral y calidad del servicio	20
Tabla 8 Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio	21
Tabla 9 Relación entre la selección del personal y la calidad del servicio	21
Tabla 10 Relación entre la inducción del personal y la calidad del servicio	22
Tabla 11 <i>Relación entre el desarrollo personal y la calidad del servicio</i>	23
Tabla 12 Relación entre el clima laboral y la calidad del servicio	24

Índice de gráficos

Gráfico 1 Resultados del Ítem: La selección del personal es dirigida por las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo	20
Gráfico 2 Resultados Ítem: Los colaboradores cumplen con los requerimientos del puesto de trabajo	37
Gráfico 3 Resultados Ítem: La experiencia del colaborador es un punto importante en los procesos de selección.....	38
Gráfico 4 Resultados Ítem: La experiencia del colaborador influye en el servicio que brinda a los clientes.	39
Gráfico 5 Resultados Ítem: El perfil profesional del colaborador es indispensable en la selección de personal.....	40
Gráfico 6 Resultados Ítem: Conozco mis labores y funciones dentro de la empresa	41
Gráfico 7 Resultados Ítem: Conozco la cultura organizacional de la empresa	42
Gráfico 8 Resultados Ítem: Considero que se realizó una adecuada explicación de mis funciones y labores al momento de ingresar a laborar	43
Gráfico 9 Resultados Ítem: Recibo constantemente capacitación por parte de la empresa para mejorar mis habilidades y competencias.	44
Gráfico 10 Resultados Ítem: Las capacitaciones que recibo influyen positivamente en el servicio a los clientes.....	45
Gráfico 11 Resultados Ítem: La empresa se preocupa por la mejora laboral de sus colaboradores	46
Gráfico 12 Resultados Ítem: La empresa realiza un seguimiento de mi desempeño.....	47
Gráfico 13 Resultados Ítem: El seguimiento de mi desempeño influye en mi motivación laboral..	48
Gráfico 14 Resultados Ítem: Existe una buena comunicación dentro de la empresa.	49
Gráfico 15 Resultados Ítem: Me siento apoyado por la empresa y mis compañeros de trabajo ...	50
Gráfico 16 Resultados Ítem: El ambiente de trabajo es óptimo y agradable	51
Gráfico 17 Resultados Ítem: Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los clientes del gimnasio	52
Gráfico 18 Resultados Ítem: Los colaboradores del gimnasio brindan confianza al momento de atender	53
Gráfico 19 Resultados Ítem: Los colaboradores del gimnasio son responsables al momento de cumplir con su servicio	54
Gráfico 20 Resultados Ítem: Los colaboradores del gimnasio muestran interés en responder mis inquietudes	55
Gráfico 21 Resultados ítem: Los colaboradores del gimnasio son corteses con los clientes	56
Gráfico 22 Resultados Ítem: Los colaboradores del gimnasio son amables con los clientes	57
Gráfico 23 Resultados Ítem: Resuelvo las dudas e inquietudes de los clientes con una respuesta adecuada.....	58
Gráfico 24 Resultados Ítem: Respondo de manera rápida y efectiva las dudas e inquietudes de los clientes	59
Gráfico 25 Resultados Ítem: Respondo de manera acertada y con fundamentos a las dudas e inquietudes de los clientes	60

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics, en la ciudad de Trujillo en el año 2021. Para ello, se utilizó un estudio cuantitativo y un diseño no experimental, siendo considerados como unidad del estudio, los 22 colaboradores que conforman el talento humano del gimnasio. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual evidenció resultados donde existe una relación positiva moderada fuerte (Rho de Spearman del .782 con un nivel de significancia del .010 menor a 0.05) entre estas dos variables, demostrando que una buena gestión del talento humano mejora la calidad de servicio de los colaboradores hacia los clientes. Finalmente, se identificó que la relación más representativa fue entre la dimensión desarrollo personal y la calidad del servicio con un coeficiente de Spearman del .816 y un nivel de significancia del .005 menor al 0.050.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad del servicio, selección de personal, inducción de personal, desarrollo personal, clima laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the management of human talent and the quality of the service of the CONQUER Athletics gym, in the city of Trujillo in the year 2021. For this, a quantitative study and a non-experimental design were used, being considered as a unit of the study, the 22 collaborators that make up the gym's human talent. The instrument used was the questionnaire, which showed results where there is a strong moderate positive relationship (Spearman's Rho of .782 with a significance level of .010 less than 0.05) between these two variables, demonstrating that a good management of human talent improves the quality of service from employees to customers. Finally, it was identified that the most representative relationship was between the personal development dimension and the quality of service with a Spearman coefficient of .816 and a significance level of .005 less than 0.050.

Keywords: Human talent management, service quality, personnel selection, personnel induction, personal development, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el rubro de gimnasios ha tomado un gran papel en la salud, tras los sucesos de los últimos de años por la pandemia por COVID 19, las personas consideran que llevar una vida sana y cuidado del cuerpo es fundamental para mantenerse fuerte y evitar enfermedades.

Al convertirse en un rubro con mayor demanda, la calidad en el servicio otorgado por los colaboradores (entrenadores, nutricionista, administración, recepción) se ha convertido en uno de los principales diferenciales en el mercado, es por ello que los gimnasios están en constante búsqueda para otorgar este servicio diferenciador y es el cual influirá en la decisión final del cliente. El eficiente dominio de la GDTH se ve reflejado en la calidad del servicio otorgado por los trabajadores y es responsabilidad de los gerentes de las organizaciones proporcionar las herramientas y estrategias para obtener un servicio donde priorice la calidad que cumpla y supere las expectativas de los clientes.

El gimnasio CONQUER Athletics ubicado en la ciudad de Trujillo, ha crecido de manera importante en los últimos meses, incorporando nuevos colaboradores a la organización para mejorar su servicio, y con planes de expansión, sin embargo, los gerentes no tienen claridad sobre los puntos fundamentales.

Se desea poder conocer e investigar la relación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics, identificando también la dimensión de mayor relación y la dimensión a mejorar, además de proporcionar las recomendaciones adecuadas.

1.1 Antecedentes

- Antecedentes Nacionales

López (2016) en la tesis titulada *“La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado Tingo María – Perú.*

La gestión de estos talentos humanos, está orientada a esta estrategia, considerando que las competencias son cada vez mayores para poder asumir cargos importantes de dirección que equivalen a una elevada responsabilidad, esto puede garantizar que se cumplan todas las metas de la empresa. La capacitación, gestión y la supervisión son importantes para mantener motivado y comprometido al talento humano. Todo ello es considerado parte del dominio estratégico del departamento de recursos humanos. donde prioriza esta misión, visión y objetivos/ metas de la organización.

Los colaboradores en la organización es el pilar principal para el funcionamiento eficaz de la empresa, ya que en ellos descansa la calidad del servicio, es por ello que se necesita un proceso idóneo, desde el reclutamiento, selección, contratación y capacitación de los colaboradores, todo orientado por la gerencia de la empresa,

Arizpe (2015) en la tesis titulada *“Gestión del talento humano para la calidad del servicio en la empresa SERVITED periodo 2013”* Huancayo – Perú.

Al colaborador se le debe de empoderar, el desarrollo de los colaboradores, recae en la gestión de este mismo. Así, podrá afrontar a los requerimientos de los clientes. Es tan importante para la dirección de la empresa poder manejar una gestión eficiente, con bases en el crecimiento y desenvolvimiento de sus colaboradores, siendo importante resaltar que estos toman la oportunidad como un interés por parte de la empresa y como consecuencia, existe un compromiso más allá del trabajo.

Aylas (2017) en la tesis titulada *“Influencia de gestión del talento humano en la eficiencia logística en la municipalidad distrital de San José de Quero”*. Huancayo – Perú.

Se determina que uno de los puntos más importantes para la organización hoy en día, es poder gestionar a su recurso humano, de manera que el colaborador se integre de la mejor manera a la organización, con un programa de selección, inducción y desarrollo dentro de la empresa. En esta investigación, el desarrollo del colaborador no es un punto fundamental y es la razón por la que el mercado y sus clientes consideran ineficiente el servicio de la municipalidad. Solo se toma en cuenta las capacitaciones de los funcionarios y no de los demás puestos.

- Antecedentes locales

Sánchez (2019) en la tesis titulada *“Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo”*. Trujillo – Perú.

Concepto de que la organización es partidaria de generar talento humano basado en conocimientos y desarrollo, no solo en su selección sino también capacitación, tiene como base fomentar el crecimiento de sus colaboradores, profesionalmente, personalmente y socialmente. Ya que un colaborador que tiene ventaja competitiva sobre otro hará uso de estas herramientas para brindar el mejor servicio a los clientes. Actualmente, esta calidad hace la diferencia entre la elección que hace el cliente sobre una empresa u otra, y es importante para las empresas entender que su talento humano es quien va a generar que se dé la decisión, elegir un buen colaborador, es una inversión muy satisfactoria para la organización.

1.2 Formulación del problema

¿La gestión del talento humano está relacionada con la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics en el año 2021?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics en el año 2021

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación de la selección de personal y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics en el año 2021.
- Analizar la relación de la inducción de personal y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics en el año 2021.
- Identificar la relación del desarrollo personal y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics en el año 2021.
- Determinar la relación del clima laboral y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics en el año 2021.

1.3 Hipótesis

1.3.1 Hipótesis general

- Existe una relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics.

1.3.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación entre la selección del personal y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics.
- Existe una relación entre la inducción del personal y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics.
- Existe una relación entre el desarrollo personal y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics.
- Existe una relación entre el clima laboral y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Gestión del talento humano:

Tiene como definición los tipos de procesos que una organización conlleva para resolver una situación existente o poder realizar un proyecto. También se puede definir como la administración de una organización o empresa. Si leemos detenidamente los libros, encontraremos el significado que es una herramienta para llevar a cabo lo planteado por la administración. Teniendo como objetivo, poder hacer crecer los resultados económico de una empresa y esto depende de 4 dimensiones fundamentales en el manejo del colaborador. (Camison, Cruz y González, 2007).

Los colaboradores no son más considerados una máquina de hacer dinero y cumplir metas monetarias para la empresa, se han vuelto tan indispensables como los mismos clientes para la organización y es responsabilidad de esta poder identificar sus necesidades y cómo hacer que se comprometan. (Chiavenato, 2020)

2.1.1 Dimensión: Selección de personal:

Reclutar y seleccionar colaboradores son dos fases que engloban un mismo proceso: adquirir talento humano para la organización. La diferencia es que el reclutamiento tiene como objetivo conseguir los candidatos al puesto y la selección es escoger los candidatos que puedan satisfacer las necesidades del puesto.

Según (Ganga y Álvarez 2008), se toma en cuenta, la selección de potenciales antes del ingreso respectivo a la empresa. Este proceso es el reclutamiento con el fin de integrarlas a la empresa. Normalmente los candidatos pasan por exámenes y pruebas.

Claramente el objetivo de la selección de personal es de dos formas, cuantitativa y cualitativa, viendo dos aspectos fundamentales, número y calidad. El que recluta debe manejarlo dentro del presupuesto otorgado que por lo usual son apretados.

2.1.1.1 Componentes/ elementos de selección de personal.

Es una forma de administrar a la empresa, desde su punto más básico, el talento humano, partiendo del proceso de selección y la capacitación. Es aquí cuando se logra una ventaja competitiva.

a. Reclutamiento de personas: Este proceso es ofrecer al mercado puestos de trabajo bajo los requerimientos deseados por la empresa, puede ser de manera interna (dentro de la organización) o de manera externa (al mercado en general). Todo esto para satisfacer su proceso de selección de colaboradores. Es bueno para la empresa, ya que es una manera de comunicarse con el mercado. Su objetivo principal es poder atraer a los candidatos más idóneos para el puesto. (Chiavenato, 2009)

b. Selección de personal: la empresa compara y elige a un candidato para un puesto dentro de la empresa. Toda esta comparación debe darse basada en los requerimientos y habilidades establecidas para el puesto, eligiendo al candidato que se alinee con estos puntos que presenta el cargo. (Fernández, 2008).

d). (Werther, Davis y Guzmán, 2008) el proceso de selección, tiene tres elementos importantes:

- La información del puesto, obtiene la descripción del cargo, las especificaciones del puesto y lo que se requiere como desempeño.

- La planificación de los puestos de trabajo es fundamental para que este proceso se dé de forma eficiente y eficaz.

- Los candidatos conforman el grupo de personas entre las cuales va a salir una seleccionada.

2.1.1. 2 Objetivo:

Antes el objetivo era encontrar la persona que sea idónea para el puesto de trabajo y solo se centraba en eso, ahora también busca el desarrollo del candidato, de poder otorgarle conocimientos mediante capacitaciones, su crecimiento en el puesto de trabajo y su adaptación, retenerlo y crear un compromiso con la empresa. evitando la rotación del personal. Para lograr este objetivo es indispensable conocer a profundidad el puesto y las técnicas de selección.

2.1.1.3 Fases del proceso de selección

(Ferreiro y Alcázar 2012), estas son las fases del proceso de selección

1. Planear las necesidades del puesto: Siendo la más importante, ya que es lo fundamental para continuar con el proceso de manera correcta.
2. Analizar el puesto: El director de cada organización debe de establecer una descripción ideal del puesto, esta debe de incluir los objetivos del rendimiento que se espera por parte del colaborador.
3. Capacitar a los candidatos: La empresa tiene la oportunidad de darle prioridad de ascenso a los mismos candidatos de su empresa. Así, contratan a alguien que ya esté comprometido con la empresa.
4. Preseleccionar a los candidatos: Esto depende de muchos factores, pero principalmente de cuán atractiva es la empresa, mientras más llamativa la empresa, más candidatos acudirán y mayor poder de preseleccionar tendrá la organización.
5. Entrevistas: Depende del puesto de trabajo.

Para (Chiavenato 2017) la decisión para contratar a un candidato se puede dividir en lo siguiente:

a). Modelo de Colocación: Se identifica para el cargo que por ende será ocupado por el postulante. (Chiavenato, 2017).

b) M. de Selección: Se identifican varios para tener un cargo disponible. Se vale mucho el perfil del postulante y sus cualidades para quedarse. (Chiavenato, 2017)

c) Modelo de Clasificación: Cada postulante se comparan para obtener el cargo disponible. Se tiene la opción de contratar o no. En ese caso, puede considerarse para otro puesto dentro de la organización (Chiavenato, 2017)

d) M. de Valor Agregado: Se encamina al requerimiento de adquirir nuevos conocimientos para la organización. (Chiavenato, 2017)

2.1.2 Dimensión: Inducción del personal:

La inducción es el procedimiento donde la empresa da a conocer, asesora a los nuevos empleados sobre el funcionamiento de esta, le da la bienvenida y ayuda al colaborador a integrarse al ambiente empresarial y tener así, un comienzo productivo.

(Mûnch, 2014), es el grupo de esfuerzos que se realizan con el objetivo de guiar a los colaboradores en el puesto y en el equipo de trabajo.

Lo esencial es que la empresa es quien se hace conocer a los colaboradores. Con la inducción de personal, se le informa al colaborador recién ingresado acerca de todo lo relacionado con la empresa. En el programa de inducción del personal se le explica al colaborador, las normas, metas, políticas y reglamentos de la organización.

(Alles, 2010) define esta inducción como “inducción a la Empresa” es lo que el colaborador debe adquirir respecto a la historia de la organización, misión y visión.

(Castellanos, 2014), el departamento relacionado con los colaboradores, es el responsable de brindar al colaborador, información sobre la organización, para que pueda sentirse informado y parte de la esta.

2.1.3 Dimensión: Desarrollo personal:

2.1.3.1 Medidas del desarrollo personal

- Se forman nuevos colaboradores, no solo basta la experiencia que tuvo al entrar a la empresa, también, la formación y el crecimiento.
- Las capacitaciones en la organización deben de estar dirigidas a maximizar los conocimientos y habilidades del colaborador para que luego lo lleve a la práctica.

Existen varias razones por las que una empresa debe tener como prioridad capacitar a su talento humano porque tenemos que entender que vivimos en un mundo cambiante, esto quiere decir que el mercado cambia y por ende, nuevas necesidades y comportamientos salen a la luz, la organización se adapta, desarrolla y transforma. Esta es la razón por la que las organizaciones deben de buscar maneras y herramientas que garanticen que su talento humano tenga los recursos y conocimientos necesarios. Ninguna organización debe de quedarse estancada, debe progresar. (Resa, 2006)

2.1.3.2 Beneficios de la capacitación:

- Rentabilidad más alta.
- Eleva el nivel de conocimientos en el puesto.,
- Motiva al talento humano.
- Crea una mejor imagen para la organización.
- Crea líderes.
- Incrementa la productividad en el trabajo.
- Disminuye el nivel de rotación.
- Metas individuales.
- Sentimiento de progreso.

2.1.3.3 Objetivos del desarrollo personal

- El potencial laboral de los colaboradores aumenta.
- Incrementa la eficiencia en el trabajo
- Motivación del personal
- Creación de lideres
- Aumento de las habilidades sociales de los colaboradores.

2. 1.4 Dimensión: Clima laboral:

Es la referencia del clima organizacional, el cual tiene como significado el primer ambiente que existe con los colaboradores de la empresa. De esta manera influye en la motivación de los colaboradores, es por eso que se describe como el ambiente percibido por ellos.

- Fundamental sobre el clima en el trabajo:
 1. Excelente manejo de esta mejora el trabajo de los colaboradores, y uno no tan bueno genera problemas y no permite que alcancen las metas de la organización.
 2. Genera un sentimiento de compromiso e identificación con la organización en los colaboradores: los colaboradores están conscientes de que su trabajo aporta más que para generar ganancia a la organización, su lealtad incrementa.
 3. Si no estamos atentos al clima laboral de nuestra organización es posible que los colaboradores renuncien.

2.2 Calidad del servicio

Brindar un servicio basado en la calidad es fundamental para las empresas hoy en día, ya que el mercado es muy competitivo y cambiante, aparecen nuevos requerimientos por parte de las organizaciones. Por esto, existen 4 perspectivas: (Sorum, 2019)

1. La calidad como excelencia: Las empresas que ofrecen servicios deben de tener como objetivo obtener los mejores resultados, sin embargo, es difícil poder definir la excelencia, todo dependerá de la percepción del cliente.
2. Calidad como satisfacción de los clientes: Como dicho anteriormente, es algo subjetivo ya que se mide con las expectativas de los diferentes clientes, es por ello que es importante conocer a profundidad al mercado.

2. 2. 1 Dimensión: Fiabilidad: Tiene como objetivo no traicionar las expectativas ni esperanzas de los clientes, dando un servicio confiable.

2.2.2 Dimensión: Capacidad de respuesta: Es a la manera como la empresa puede responder a los cuestionamientos de los clientes de forma eficiente, pueden surgir problemas durante el manejo del servicio y es importante poder conocer cómo resolverlos.

2.2.3 Dimensión: Empatía: Es la capacidad del colaborador de ponerse en los zapatos del cliente, tratando de darle el servicio que este se daría y que haya interés y comprensión al atenderlo.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Investigación del tipo no experimental, correlacional, cuantitativa.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población:

- Todos los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics (22 colaboradores).

No se utilizó el muestreo porque los participantes son todos los colaboradores del gimnasio.

3.2.2 Escenario de estudio

Se llevó a cabo en el local del gimnasio CONQUER ATHLETICS, ubicado en la calle Cavero y Muñoz 420 Urb. Las Quintanas, en la ciudad de Trujillo, Perú.

3.2.3 Participantes

- Cada colaborador del gimnasio CONQUER Athletics.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta ya que es la que permite poder analizar las variables de la investigación y el instrumento para poder realizarla ha sido el cuestionario.

3.4 Procedimiento

Como primer paso, se realizó el diseño del cuestionario con el planteamiento de ítems, para después validar el instrumento mediante una prueba piloto, alfa de Cronbach y el juicio de expertos.

En la primera parte del cuestionario se describen elementos demográficos como edad, área en la que trabaja. En la segunda parte, se describen los ítems para medir, respectivamente, a través de una escala de Likert de cinco puntos, en esta escala las respuestas se desarrollan de forma gradual, por lo general se utilizan cinco grados o tipos de respuestas:

Se realizó un cuestionario a todos los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics (22 colaboradores), respondiendo así, a todo lo planteado. Con anterioridad, se realizó una prueba piloto para validar la estructura del cuestionario.

PRUEBA PILOTO CUESTIONARIO

Se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics (elegidos de manera aleatoria)

Tabla 1 *Ítems del cuestionario para medir la variable gestión del talento humano y calidad del servicio*

DIMENSIÓN	ÍTEM
Selección de personal	1. es dirigida por las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo
	2. Los colaboradores cumplen con los requerimientos del puesto de trabajo.
	3. La experiencia del colaborador es un punto importante en los procesos de selección.
	4. La experiencia del colaborador influye en el servicio que brinda a los clientes.

	5. El perfil profesional del colaborador es indispensable en la selección de personal
Inducción del personal	6. Conozco mis labores y funciones dentro de la empresa
	7. Conozco la cultura organizacional de la empresa
	8. Considero que se realizó una adecuada explicación de mis funciones y labores al momento de ingresar a laborar.
Desarrollo personal	9. Recibo constantemente capacitación por parte de la empresa para mejorar mis habilidades y competencias
	10. Las capacitaciones que recibo influyen positivamente en el servicio a los clientes.
	11. La empresa se preocupa por la mejora laboral de sus colaboradores
	12. La empresa realiza un seguimiento de mi desempeño
	13. El seguimiento de mi desempeño influye en mi motivación laboral
	14. El seguimiento de mi desempeño afianza el compromiso con la empresa.
Clima laboral	15. Existe una buena comunicación dentro de la empresa.
	16. Me siento apoyado por la empresa y mis compañeros de trabajo.
	17. El ambiente de trabajo es óptimo y agradable.

DIMENSIÓN	ÍTEM
-----------	------

Confiabilidad	18. Recibo una orientación adecuada por parte de los colaboradores del gimnasio
	19. Los colaboradores del gimnasio brindan confianza al momento de atender.
	20. Los colaboradores del gimnasio son responsables al momento de cumplir con su servicio.
Empatía	21. Los colaboradores del gimnasio muestran interés en responder mis inquietudes.
	22. Los colaboradores del gimnasio son corteses al momento de atenderme.
	23. Los colaboradores del gimnasio son amables al momento de atenderme.
Capacidad de respuesta	24. Recibo una respuesta adecuada a mis inquietudes por parte de los colaboradores.
	25. Los colaboradores del gimnasio responden de manera rápida y efectiva mis dudas e inquietudes.
	26. Los colaboradores del gimnasio me brindan una respuesta acertada a mis dudas e inquietudes.

El Alfa de Cronbach dio un 0.85 lo que significa que es una excelente confiabilidad.

Una vez validado el instrumento mencionado, se realizó el cuestionario a la unidad de estudio en su totalidad.

3.5 Método de análisis de datos

Al recopilar todo lo planteado (cuestionario) se realizó el análisis de la información bajo la herramienta del SPSS STATICS para responder los objetivos.

3.6 Aspectos éticos

- No se utilizaron ni manipularon los datos propios de las personas participantes en el proceso de investigación, el cuestionario fue realizado con el permiso de los participantes, a quienes se les compartió el propósito y fin de la investigación.

3.7 Variables y operacionalización

Tabla 2 Operacionalización de las variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Gestión del talento humano	Son los procedimientos necesarios para administrar a las personas de una organización. (Chiavenato, 2017)	Se define como las acciones que realiza una empresa para dirigir a su talento humano. Empezando con el reclutamiento y formación de los colaboradores convirtiéndolos en el pilar de la empresa.	Selección del personal	Competencias	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3.Indiferente 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Cuestionario Escala de Likert
				Experiencia		
				Perfil profesional		
			Inducción del personal	Asignación de funciones		
				Desarrollo personal		
			Clima laboral			
				Trabajo en equipo		
				Ambiente		

Variable 2	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Calidad del servicio	Mide por las practicas brindadas por los colaboradores y las expectativas del cliente. (Sorum, 2019)	Se define como la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes.	Confiabilidad	Orientación	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3.Indiferente 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Cuestionario Escala de Likert
				Confianza		
				Responsabilidad		
			Empatía	Interés		
				Cortesía		
				Amabilidad		
			Capacidad de respuesta	Respuesta adecuada		
				Rapidez		
				Conocimiento		

IV. RESULTADOS

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3 Tabla cruzada Gestion del talento humano y calidad del servicio

Gestion del talento humano	Calidad de servicio				Total general
	totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	
de acuerdo	2	9	3	13.6	5
Totalmente de acuerdo	8	36.3	9	40.9	17
Total general	10		12		22

Nota: El 40.9% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo.

Tabla 4 Tabla Cruzada Selección personal y calidad del servicio

Selección de personal	Calidad de servicio								Total general
	De acuerdo		En desacuerdo	%	Indiferente	%	totalmente de acuerdo	%	
De acuerdo	3	13.6	1	4.5			8	36.3	12
Indiferente							1	4.5	1
totalmente de acuerdo	1	4.5			1	4.5	7	31.8	9
Total general	4		1		1		16		22

Nota: El 36.3% de los colaboradores están de totalmente de acuerdo.

Tabla 5 Tabla Cruzada Inducción de personal y calidad del servicio

Inducción de personal	Calidad de servicio				Total general
	totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	
de acuerdo	5	22.7	6	27.2	11
En desacuerdo			1	4.5	1
Indiferente	1	4.5			1
Totalmente de acuerdo	3	13.6	6	27.2	9
Total general	9		13		22

Nota: El 27.7% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo.

Tabla 6 Tabla Cruzada Desarrollo personal y Calidad del servicio

Desarrollo personal	Calidad de servicio				
	totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	Total general
totalmente de acuerdo	9	40.9	5	22.7	14
Indiferente			2	9	2
De acuerdo	3	13.6	3	13.6	6
Total general	12		10		22

Nota: El 40.9% de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo

Tabla 7 Tabla Cruzada Clima laboral y calidad del servicio

Clima laboral	Calidad del servicio						
	De acuerdo	%	Indiferente	%	totalmente de acuerdo	%	Total general
De acuerdo					7	31.8	7
Indiferente	1	4.5	1	4.5			2
totalmente de acuerdo	4	18.1			9	40.9	13
Total general	5		1		16		22

Nota: El 31.8% de los colaboradores estuvo de acuerdo.

1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL:

Tabla 8 Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	.782
		Sig. (bilateral)		.010
		N	22	22
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	.782	1.000
		Sig. (bilateral)	.010	
		N	22	22

Se obtuvo un puntaje de significancia del $0.010 < 0.050$, con un resultado de rho de Spearman de 0.782.

2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

Tabla 9 Relación entre la selección del personal y la calidad del servicio

Correlaciones				
			Selección de personal	Calidad del servicio
	Selección de	Coeficiente de correlación	1.000	.564

Rho de Spearman	<i>personal</i>	Sig. (bilateral)		.006
		N	22	22
	<i>Calidad del servicio</i>	Coeficiente de correlación	.564	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	
		N	22	22

Se tiene un puntaje de significancia del $0.006 < 0.050$. Con un resultado de rho de Spearman de 0.564.

3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

Tabla 10 Relación entre la inducción del personal y la calidad del servicio

Correlaciones				
			<i>Inducción del personal</i>	<i>Calidad del servicio</i>
Rho de Spearman	<i>Inducción del personal</i>	Coeficiente de correlación	1.000	.732
		Sig. (bilateral)		.009
		N	22	22
	<i>Calidad del servicio</i>	Coeficiente de correlación	.732	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	22	22

** la correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Se tiene un puntaje de significancia del $0.009 < 0.050$. Con un resultado de rho de Spearman de 0.732.

4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

Tabla 11 Relación entre el desarrollo personal y la calidad del servicio

Correlaciones				
			<i>Desarrollo personal</i>	<i>Calidad del servicio</i>
Rho de Spearman	<i>Desarrollo personal</i>	Coeficiente de correlación	1.000	.816
		Sig. (bilateral)		.005
		N	22	22
	<i>Calidad del servicio</i>	Coeficiente de correlación	.816	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	22	22

Se tiene un puntaje de significancia del $0.005 < 0.050$. Con un resultado de Rho de Spearman de 0.816.

5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:

Tabla 12 Relación entre el clima laboral y la calidad del servicio

Correlaciones				
			<i>Clima laboral</i>	<i>Calidad del servicio</i>
Rho de Spearman	<i>Clima laboral</i>	Coeficiente de correlación	1.000	.575
		Sig. (bilateral)		.005
		N	22	22
	<i>Calidad del servicio</i>	Coeficiente de correlación	.575	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	22	22

Se tiene un puntaje de significancia del $0.005 < 0.050$. Con un resultado de rho de Spearman de 0.575.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se desea comparar los resultados obtenidos por el cuestionario dirigido a los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics donde se recolecta información acerca de la manera que influye la gestión de los colaboradores y el planteamiento de otros autores en sus investigaciones con variables similares a este estudio, contestando así el objetivo general y los objetivos específicos planteados.

Como primer resultado para responder el objetivo general, se establece la aceptación de la hipótesis establecida por el investigador donde la gestión de los colaboradores se relaciona en la calidad del prestado servicio, determinado porque hay una relación significativa del 0.010 siendo menor a 0.050, y una correlación de R. Spearman de 0.782 evidenciando una relación. Esto tiene una gran similitud con la conclusión establecida en su investigación por (Acosta, 2017) si se llega a desarrollar el manejo de los colaboradores, es un buen servicio brindado al público objetivo. Logrando esto se puede tener colaboradores comprometidos con la organización.

En segundo lugar, (Manco, 2018), concluye en organizaciones cumplidoras de los procesos. Esto tiene gran similitud con los puntos ya que se obtuvo una de significancia del 0.006 siendo menor a 0.050, y un Rho de Spearman del 0.564 (relación positiva moderada fuerte) lo que significa que mientras haya una selección de personal eficiente y eficaz se obtendrá una mejor calidad del servicio por parte de los colaboradores. Por otro lado, se tiene una pequeña diferencia y es que los colaboradores del gimnasio

CONQUER Athletics, no consideran que el perfil profesional sea de mayor importancia al dar una calidad de servicio mayor.

En tercer lugar, se obtuvo que mientras haya una inducción de personal apropiada por parte de la organización la calidad del servicio será óptima, esto evidenciado por los resultados obtenidos, la relación de significancia es de un 0.009 siendo menor al 0.050 y con un Rho de Spearman del 0.732 (relación positiva moderada fuerte). Según (Ribadeneira, 2017) Una empresa no puede funcionar en su totalidad cuando su talento humano no está comprometido al 100%, ya que, si no lo está, no sabrá contribuir con los conocimientos y actitudes necesarias. Es por eso que el camino de inducción de colaboradores dentro de las empresas es indispensable, para que el personal conozca a totalidad sus funciones, reglamentos, y metas de la empresa. Conociendo la información básica podrá desempeñarse dentro de sus puestos de trabajo de una manera eficaz y eficiente otorgando un servicio de calidad.

En cuarto lugar, según lo obtenido del desarrollo personal impacta de manera positiva a la calidad del servicio otorgada por los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics, esto evidenciado por una relación de significancia de .005 siendo menor a 0.050 y con Rho de Spearman del .816 (relación positiva moderada fuerte), esto tiene una gran similitud por el estudio de (Parra – Penagos, 2015) Los procesos de capacitación permiten mejorar muchos aspectos de colaboradores en las empresas de hoy, en búsqueda de mayor servicio.

Por último, según (Calahorrano, 2013) se establece que, al tener un buen clima en la organización laboral, se ve en el manejo del servicio del colaborador brinda al cliente

porque un colaborador que se siente y percibe su entorno cómodo y agradable afectará su lado emocional y profesional. Este resultado del estudio tiene similitud al resultado de esta investigación, donde se establece que mientras haya un clima laboral cómodo y agradable el servicio al cliente será mejor. Evidenciado por una relación de significancia del .005 siendo menor a .050 y un Rho de Spearman del .575 (relación positiva fuerte moderada)

VI. CONCLUSIONES

1. Se establece entre las variables una relación del .782 además de tener una relación de significancia del 0.010 menor a 0.050, aceptando la hipótesis de la investigación. Todo esto evidencia su relación de manera positiva.
2. Se establece entre las variables una relación del .006 siendo menor a .050. Lo que significa que mientras haya una selección de personal eficaz y mejorada, se contará con los colaboradores idóneos para los puestos brindando así un servicio de calidad. Sin embargo, esta dimensión ha sido la de menor representación entre las demás, ya que los colaboradores evidencian que en la selección de personal no se toma mucha importancia la experiencia y el perfil profesional del colaborador y esto no afectaría la calidad del servicio que brindan a los clientes
3. Por medio del Rho de Spearman del .732 y existe una relación positiva moderada fuerte, lo que evidencia que mientras los colaboradores conozcan de manera directa por parte de la organización, la descripción de su puesto, metas, misión, visión, planeamiento, la calidad del servicio será mejor.
4. Existe una relación positiva moderada fuerte, esto significa que mientras haya un interés en los trabajadores y estos sientan que están mejorando sus conocimientos y capacidades, brindaran una mejor calidad en sus servicios a los clientes.

5. Evidenciando una relación positiva moderada fuerte, esto significa que un buen ambiente laboral, con comunicación efectiva, un trabajo de equipo idóneo influye en la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda al gerente general y a la administración del gimnasio CONQUER Athletics, realizar capacitaciones mensuales, de manera continua para brindar información importante y de calidad a sus colaboradores ya que al invertir en mejorar los conocimientos y el desarrollo de sus trabajadores.
2. Se le recomienda al gerente general y a la administración del gimnasio CONQUER Athletics, hacer un seguimiento y diagnóstico de los avances y el desarrollo de sus colaboradores de manera mensual, para poder corregir los errores cometidos y monitorear su crecimiento.
3. Se sugiere a los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics ser partícipes de las capacitaciones dadas por la organización, en temas como servicio al cliente, resolución de problemas, para poder brindar un mejor servicio.
4. Se sugiere mejorar la elección de los colaboradores, ya que no se considera de manera importante la experiencia ni el perfil profesional del postulante.

REFERENCIAS

- Acosta, María Nieves (2017) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la empresa inversiones HINOSTROZA SAC, distrito de Amarilis - Huánuco 2017* (Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote) Chimbote - Perú. Recuperada desde <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2367>
- Alles Martha (2002) *"Dirección estratégica de Recursos Humanos"* Granica Editorial. Buenos aires, Argentina.
- Arispe Campos, Janeth (2015) *"Gestión del talento humano para la calidad del servicio en la empresa SERVITED periodo 2013"* (Tesis de grado, Universidad) Huancayo – Perú. Recuperada desde: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4061>
- Aylas Chuquimantari Katherine (2017) *"Influencia de gestión del talento humano en la eficiencia logística en la municipalidad distrital de San José de Quero.* (Tesis de grado, Universidad Privada Los Andes) Huancayo – Perú. Recuperada desde: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/606>
- Calahorrano Castellano, Oscar (2014) *La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Credito "La nueva Jerusalén"* (Tesis de título, Universidad Central de Ecuador) Quito - Ecuador. Recuperado desde: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3644>
- Camison, Cruz, & Gonzales, (2007) *"Gestión de la calidad: Conceptos, modelos y enfoques"* Pearson.
- Castellano (2014) *"Gestión de administración de recursos humanos"* Revista Universidad y Sociedad. Pág. 102 – 103.
- Chiavenato, I (2017) *Comportamiento organizacional.* tercera edición. McGraw Hill.
- Chiavenato, I(2020) *Administración de recursos humanos.* Décima edición. McGraw Hill

Dubrin, A (2008) *“Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo”* San Juan, Puerto Rico.

Fernández, Ignacio (2008) *“Psicología Organizacional Humana”*. Vol. 1 Revista. Ferreiro, P., y Alcázar, M. (2012). *Gobierno de personas en la empresa* (6.a ed.). Lima: Planeta.

Ganga Contreras, F. Sánchez Álvarez, R (2008) *Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile*. Gaceta laboral vol14, 271 – 297. Doi: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33614205>.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon

Hurtado, I y Toro, J (2007) *“Paradigmas y métodos de investigación”* Edición Episteme Consultores Asociados. Valencia, Venezuela.

Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983): “The marketing aspects of service quality. In *Emerging Perspectives in Service Marketing* (pp. 99-107). Chicago: American Marketing Association.

López López, A (2018) *“La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado”* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva) Tingo María - Perú. Recuperada desde: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321?show=full>

Manco Cuya, C (2018) *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) Trujillo - Perú. Recuperada desde https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Ortega, Rosa (2009) *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman*. Revista Habanera de Ciencias Médicas. Pág 32- 33 <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1531>

- Munch Lourdes (2014) *“Fundamentos de Administración”* 2da edición, Pearson Education, México.
- Parra-Penagos, C. Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Reeves, C., & Bednar, D. A. (1994). *Defining Quality: Alternatives and Implications*. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Ribadeinera Alarcón, Andrea (2017) *La influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) Quito - Ecuador. Recuperada desde <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2160>.
- Sánchez Barreto, Zarina Érica (2019) *“Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo”*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo) Trujillo – Perú. Recuperada desde: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13187/ZARINA%20SANCHEZ%20BARRET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Werther, Davis y Guzmán (2008) *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. 6ta edición. McCallister.

ANEXOS

Anexo 1: Cuadros de correlación de Spearman.

Relación entre la selección de personal y la calidad del servicio

Correlaciones

			GDTH1	SELECC
Rho de Spearman	GDTH1	Coefficiente de correlación	1.000	.564**
		Sig. (bilateral)	.	.006
		N	22	22
	SELECC	Coefficiente de correlación	.564**	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	.
		N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Relación entre la inducción del personal y la calidad del servicio

Correlaciones

			GDTH1	INDUCC
Rho de Spearman	GDTH1	Coefficiente de correlación	1.000	.732**
		Sig. (bilateral)	.	.009
		N	22	22
	INDUCC	Coefficiente de correlación	.732**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	.
		N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Relación entre el desarrollo personal y la calidad del servicio

Correlaciones

			GDTH	DESARR
Rho de Spearman	GDTH	Coefficiente de correlación	1.000	.816**
		Sig. (bilateral)	.	.005
		N	22	22
	DESARR	Coefficiente de correlación	.816**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.
		N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

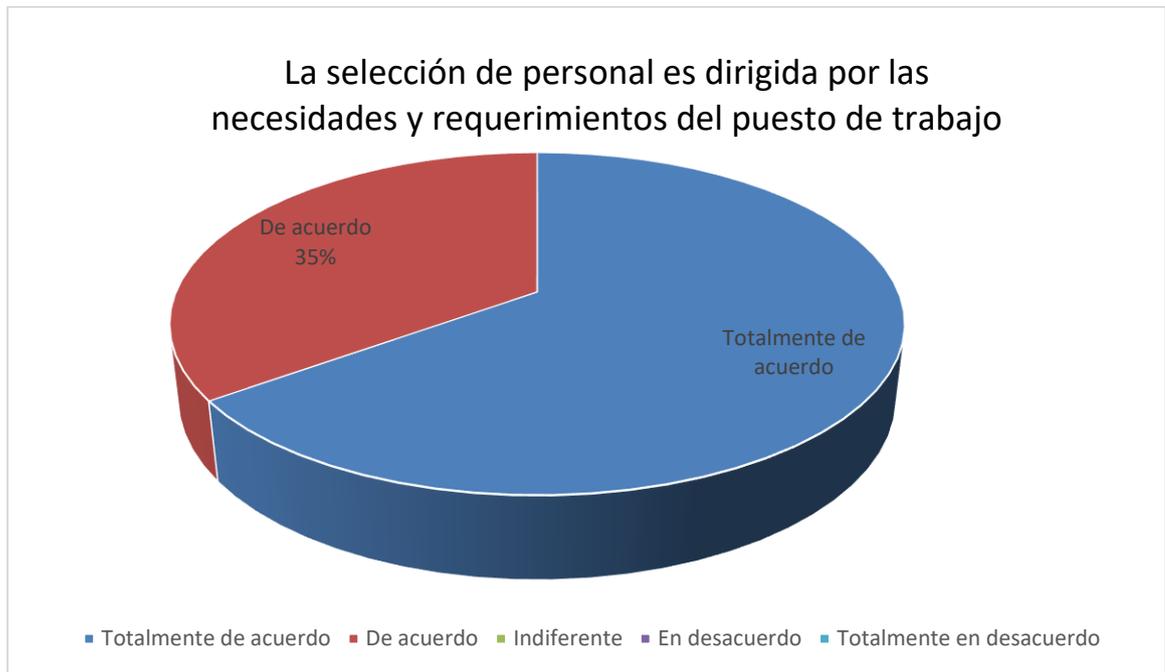
Relación del ambiente laboral y la calidad del servicio

Correlaciones

			GDTH	AMBIENTE
Rho de Spearman	GDTH	Coefficiente de correlación	1.000	.575**
		Sig. (bilateral)	.	.005
		N	22	22
	AMBIENTE	Coefficiente de correlación	.575**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.
		N	22	22

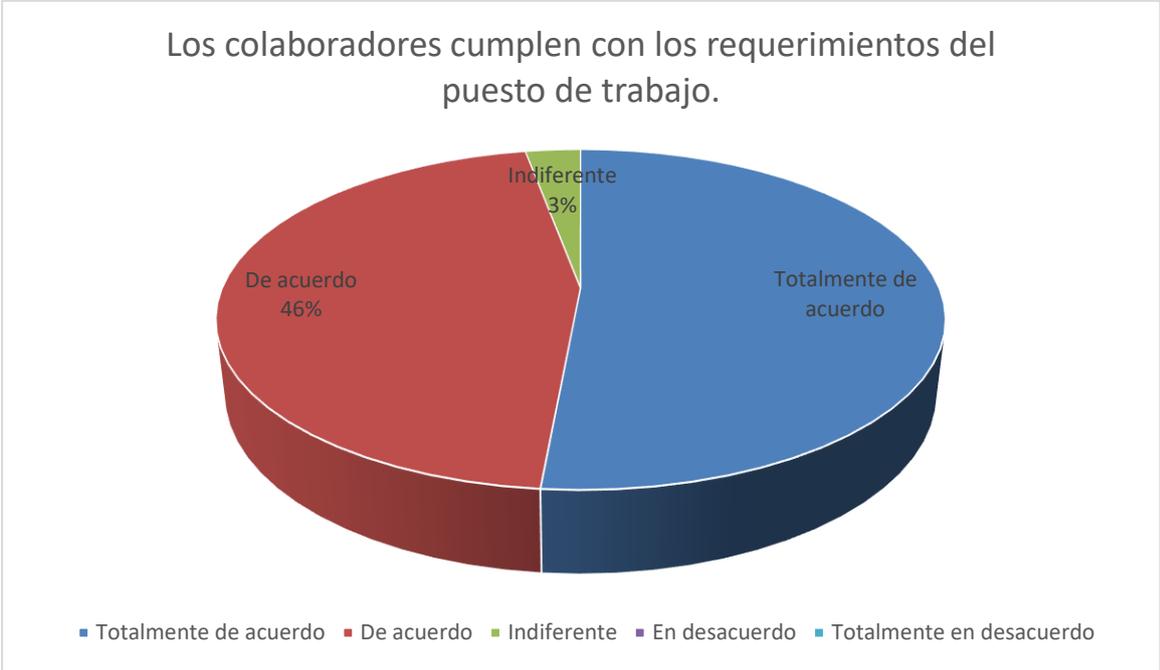
** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Gráfico 1 Resultados del Ítem: La selección del personal es dirigida por las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo



Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 35% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo de acuerdo con que la selección de personal es dirigida por las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo y el 65% estuvo totalmente de acuerdo.

Gráfico 2 Resultados Ítem: Los colaboradores cumplen con los requerimientos del puesto de trabajo



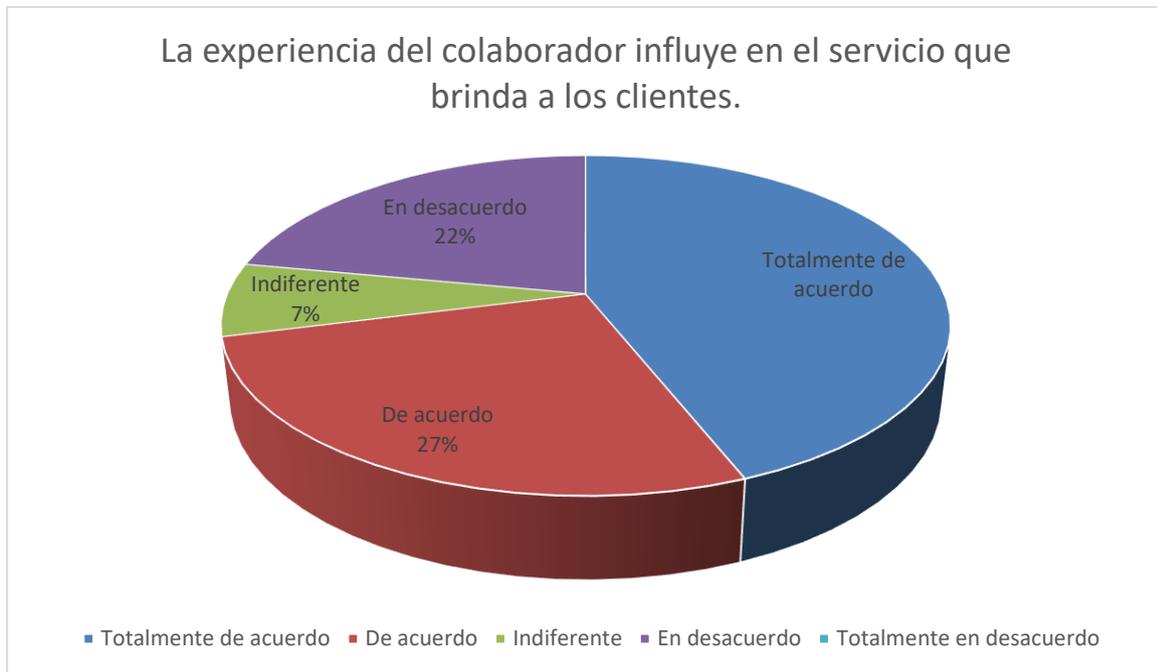
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 46% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo de acuerdo con que los colaboradores cumplan con los requerimientos del puesto de trabajo, el 51% estuvo totalmente de acuerdo y el 3% indiferente.

Gráfico 3 Resultados Ítem: La experiencia del colaborador es un punto importante en los procesos de selección.



Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 58% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que la experiencia del colaborador es un punto importante en los procesos de selección y el 32% estuvo de acuerdo.

Gráfico 4 Resultados Ítem: La experiencia del colaborador influye en el servicio que brinda a los clientes.



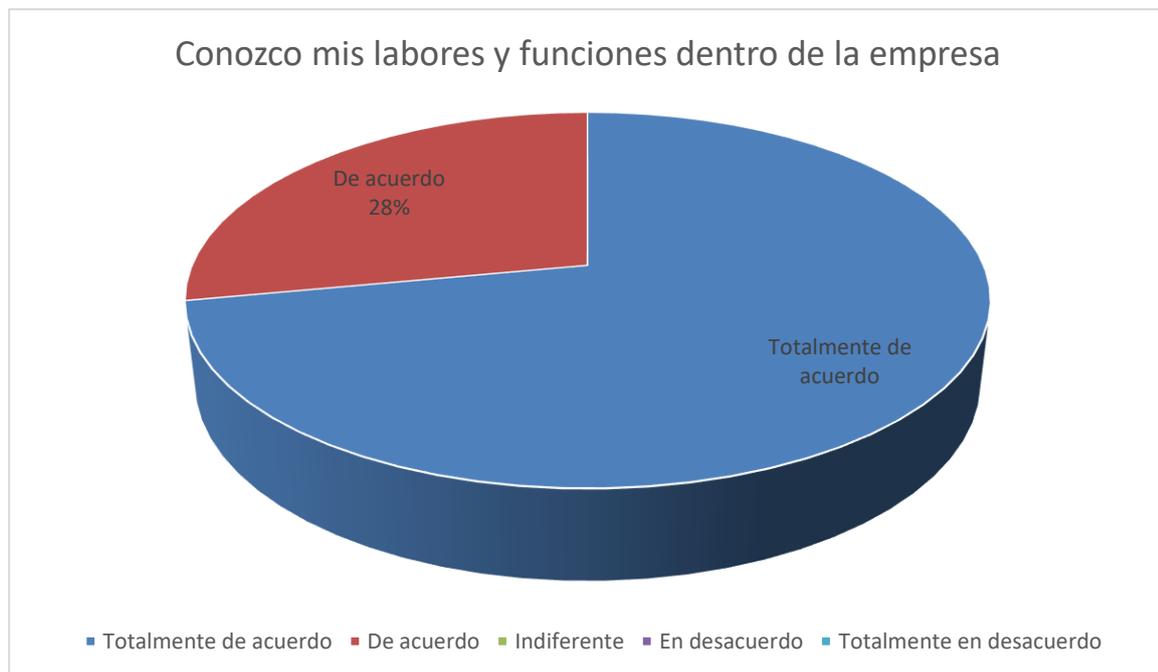
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 44% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que la experiencia del colaborador influye en el servicio que brinda a los clientes, el 27% estuvo de acuerdo, 7% indiferente y el 22% en desacuerdo.

Gráfico 5 Resultados Ítem: *El perfil profesional del colaborador es indispensable en la selección de personal*



Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 44% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que el perfil profesional del colaborador es indispensable en la selección de personal, el 17% estuvo de acuerdo, 8% indiferente y el 21% en desacuerdo.

Gráfico 6 Resultados Ítem: Conozco mis labores y funciones dentro de la empresa



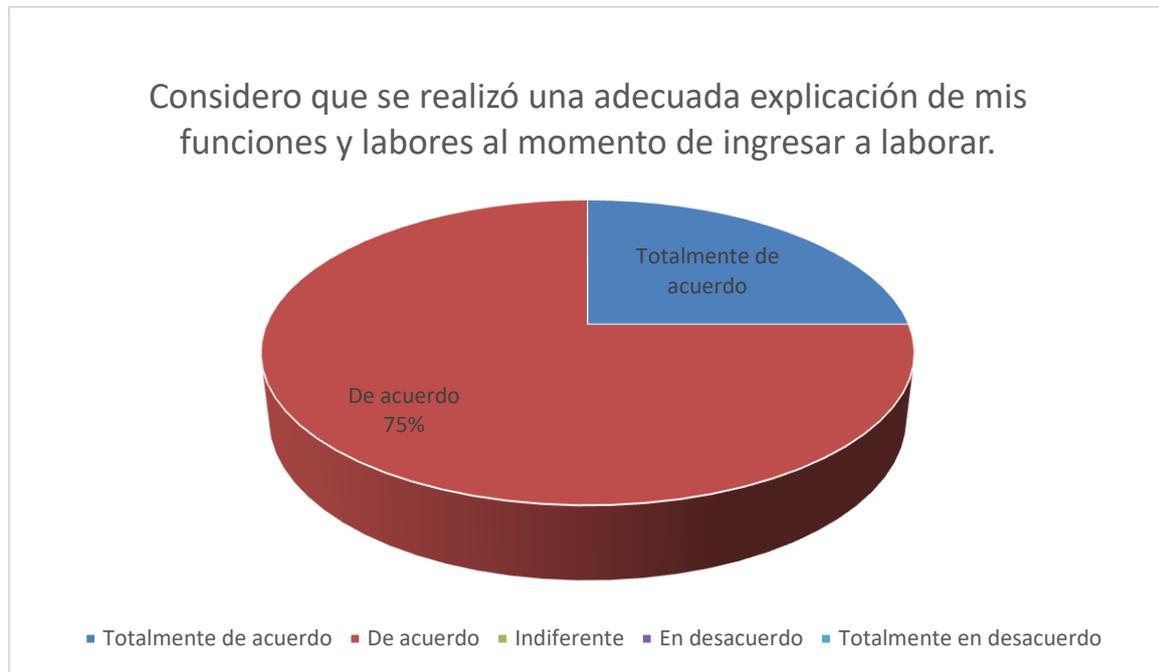
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 72% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que conoce sus labores y funciones dentro de la empresa y el 28% de acuerdo.

Gráfico 7 Resultados Ítem: Conozco la cultura organizacional de la empresa



Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 88% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que conoce la cultura organizacional de la empresa y el 12% de acuerdo.

Gráfico 8 Resultados Ítem: Considero que se realizó una adecuada explicación de mis funciones y labores al momento de ingresar a laborar



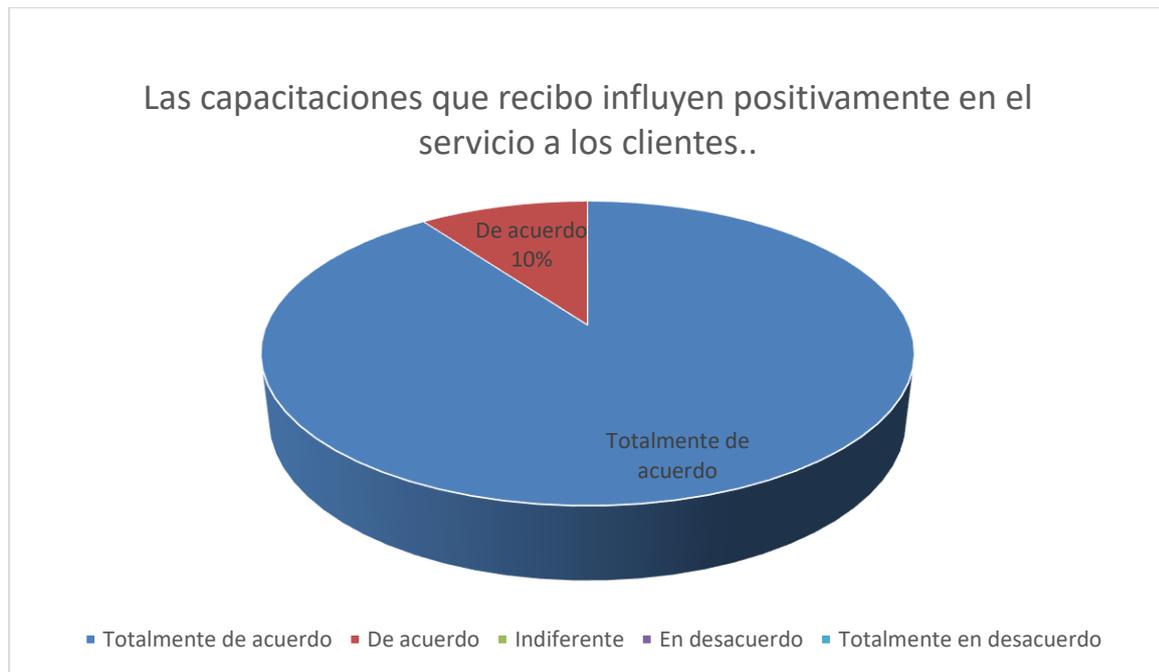
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 25% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que se realizó una adecuada explicación de sus funciones y laboral al momento de ingresar a laborar y el 75% de acuerdo.

Gráfico 9 Resultados Ítem: Recibo constantemente capacitación por parte de la empresa para mejorar mis habilidades y competencias.



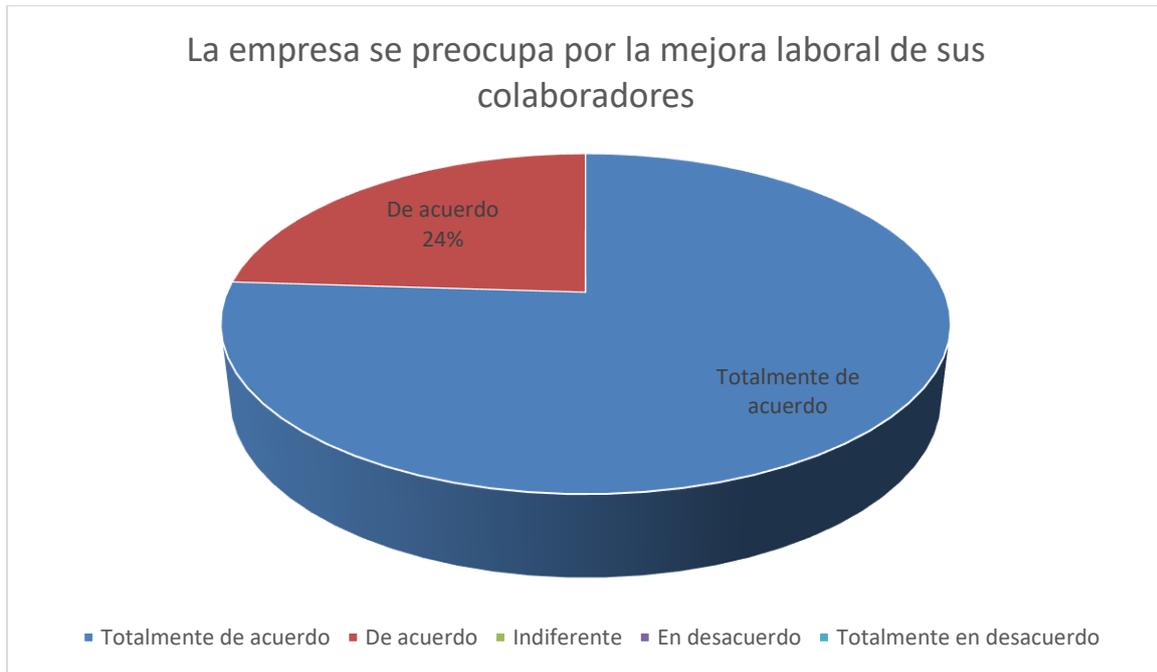
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 67% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que recibió una adecuada explicación de sus funciones y laboral al momento de ingresar a laborar y el 33% de acuerdo.

Gráfico 10 Resultados Ítem: Las capacitaciones que recibo influyen positivamente en el servicio a los clientes.



Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 90% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que las capacitaciones que recibió influyen positivamente en el servicio a los clientes y el 10% de acuerdo.

Gráfico 11 Resultados Ítem: La empresa se preocupa por la mejora laboral de sus colaboradores



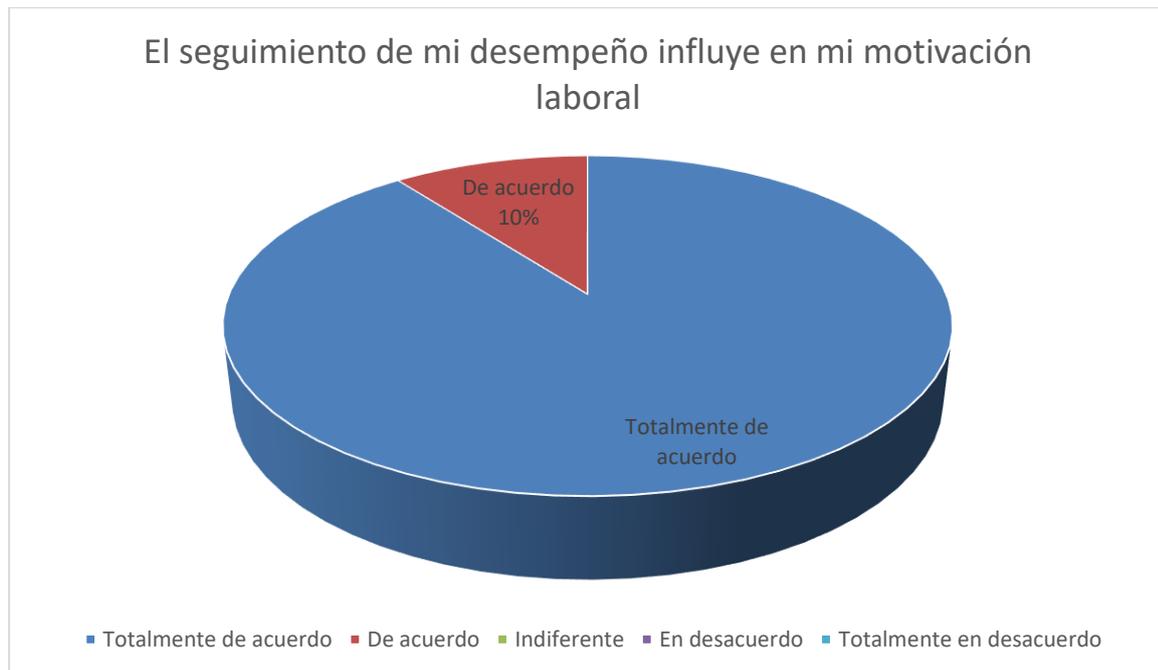
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 76% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que la empresa se preocupa por la mejora labora de sus colaboradores y el 24% de acuerdo.

Gráfico 12 Resultados Ítem: La empresa realiza un seguimiento de mi desempeño



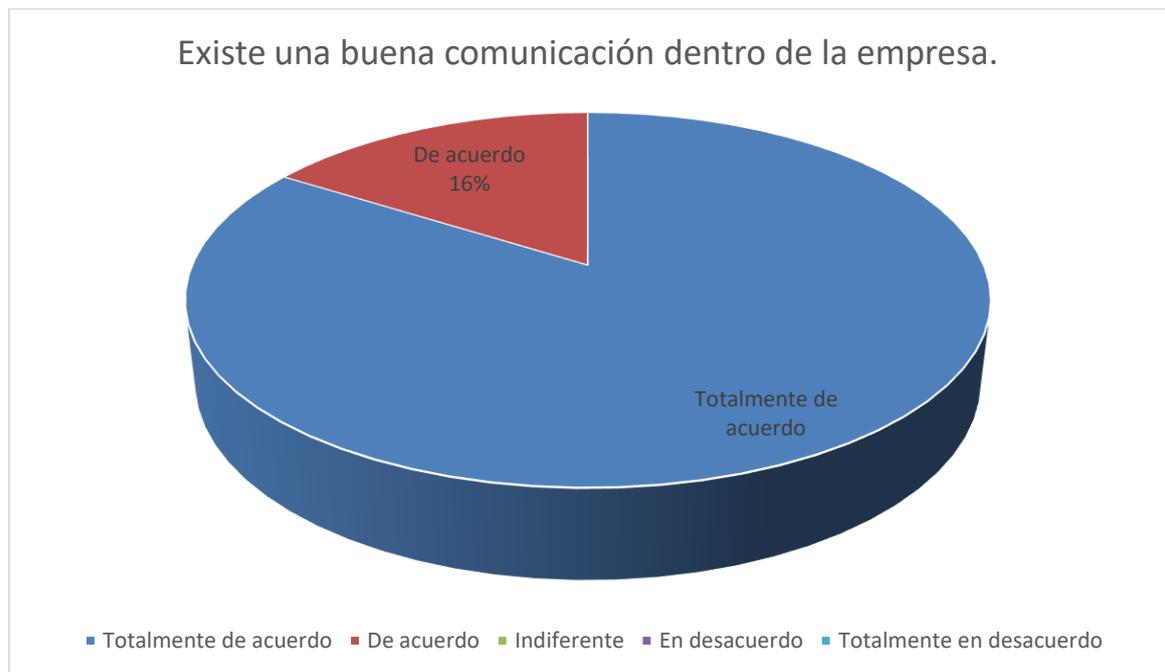
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 89% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que la empresa realiza un seguimiento de su desempeño y el 11% de acuerdo.

Gráfico 13 Resultados Ítem: *El seguimiento de mi desempeño influye en mi motivación laboral*



Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 90% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que el seguimiento de su desempeño influye en la motivación laboral y el 10% de acuerdo.

Gráfico 14 Resultados Ítem: *Existe una buena comunicación dentro de la empresa.*



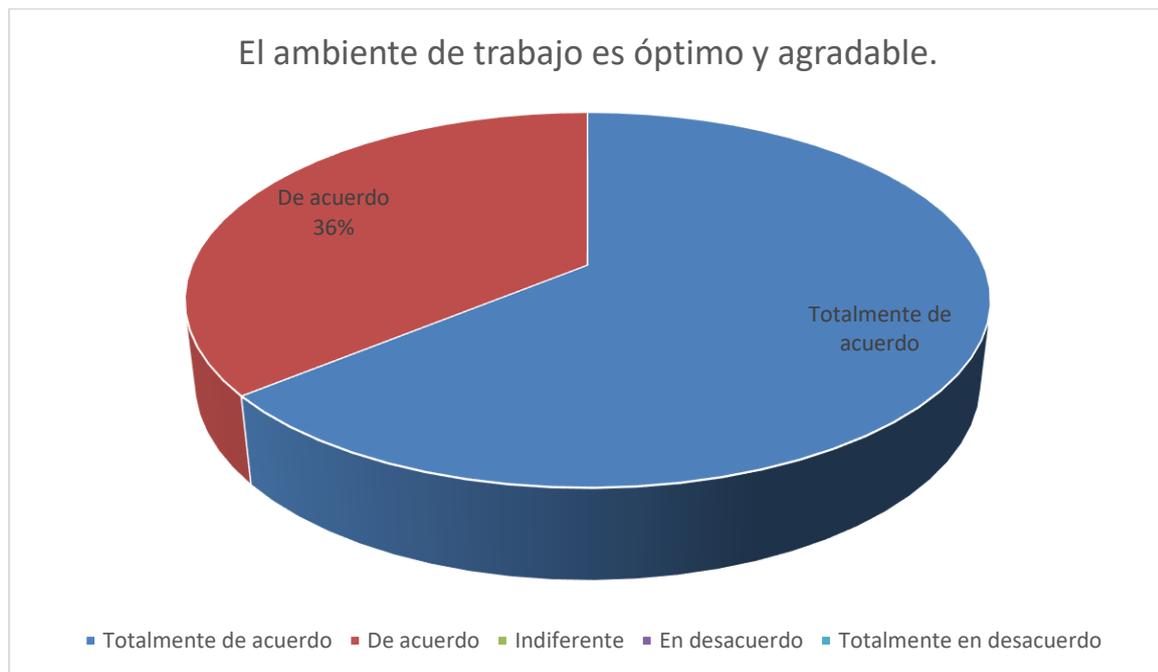
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 84% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que existe una buena comunicación dentro de la empresa y el 16% de acuerdo.

Gráfico 15 Resultados Ítem: Me siento apoyado por la empresa y mis compañeros de trabajo



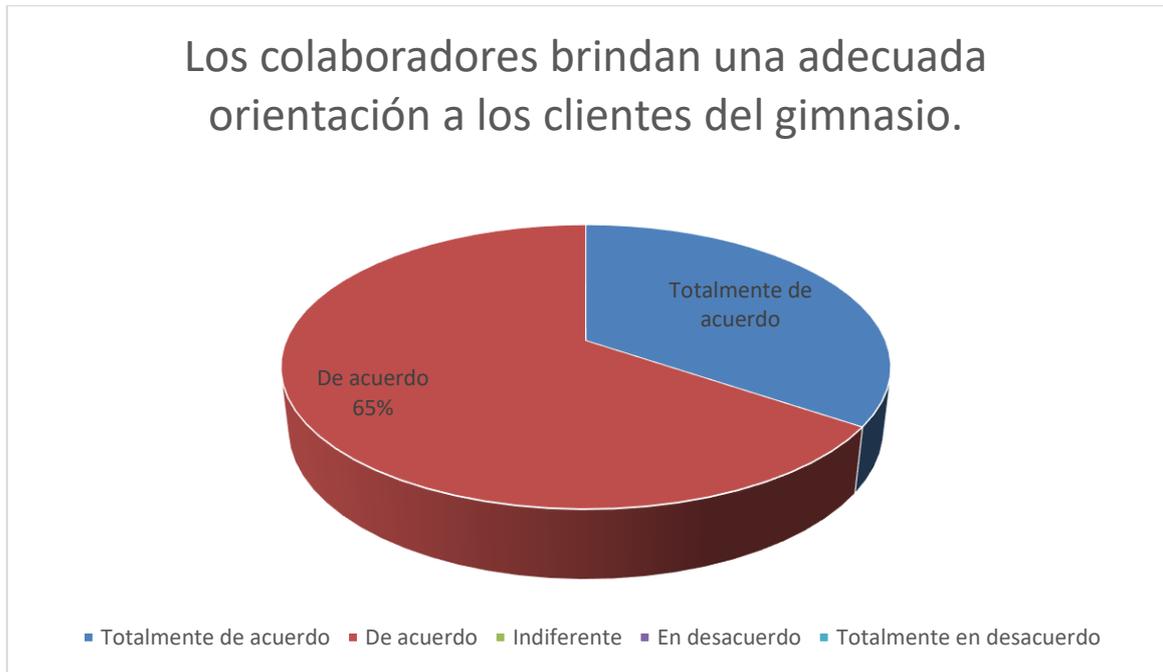
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 96% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que se siente apoyado por la empresa y compañeros de trabajo y el 4% de acuerdo.

Gráfico 16 Resultados Ítem: *El ambiente de trabajo es óptimo y agradable*



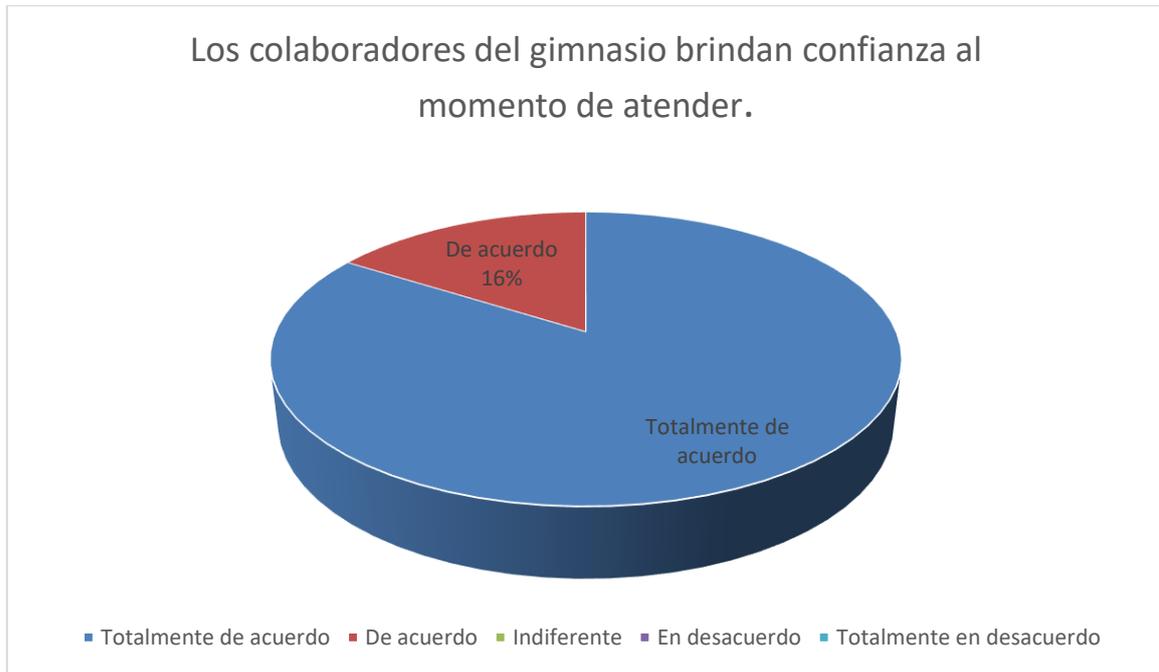
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 64% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que el ambiente de trabajo es óptimo y agradable y el 36% de acuerdo.

Gráfico 17 Resultados Ítem: Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los clientes del gimnasio



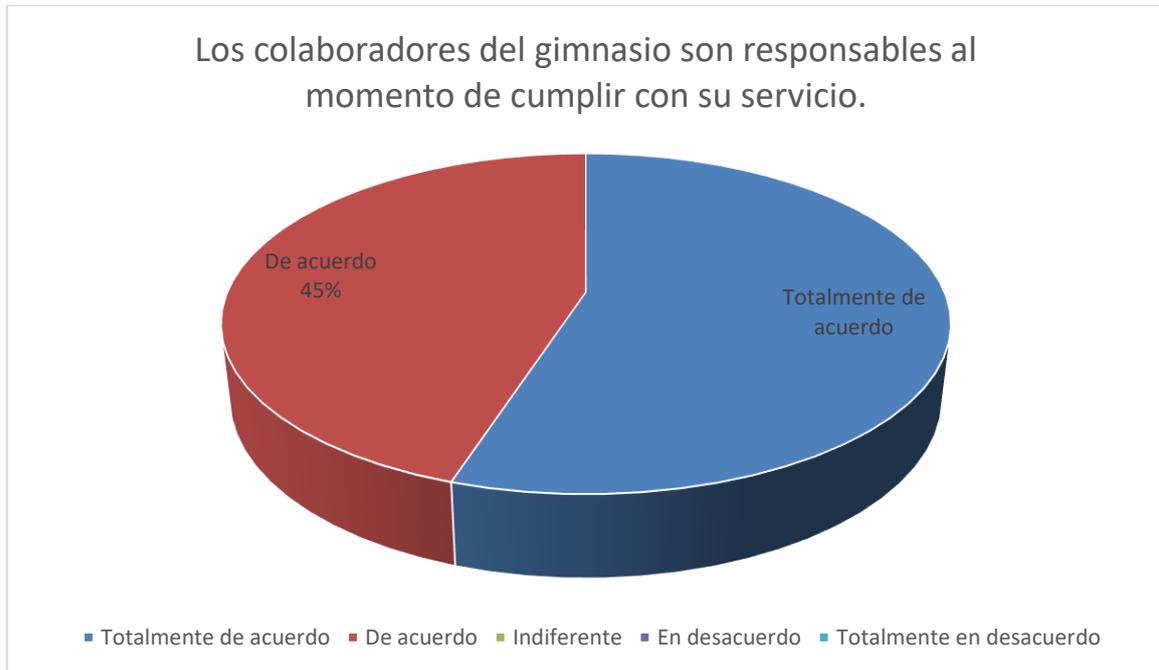
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 35% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que los colaboradores brindan una adecuada orientación a los clientes del gimnasio y el 65% de acuerdo.

Gráfico 18 Resultados Ítem: Los colaboradores del gimnasio brindan confianza al momento de atender



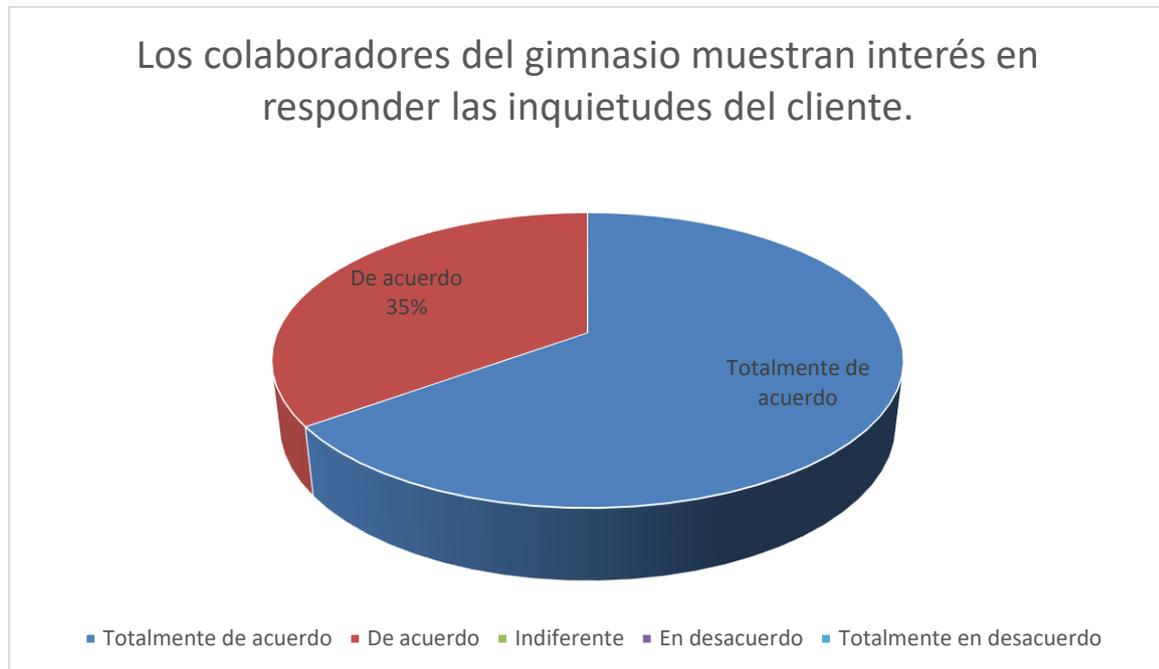
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 84% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que los colaboradores brindan confianza al momento de atender y el 16% de acuerdo.

Gráfico 19 Resultados Ítem: Los colaboradores del gimnasio son responsables al momento de cumplir con su servicio



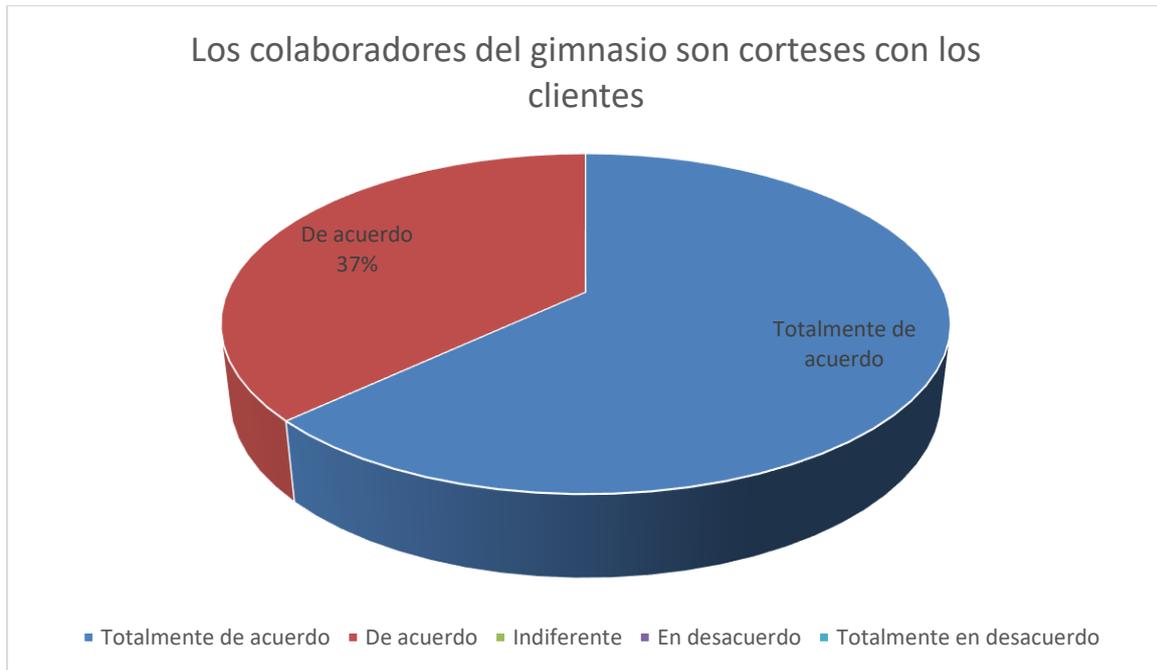
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 55% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que los colaboradores del gimnasio son responsables al momento de cumplir con su servicio y el 45% de acuerdo.

Gráfico 20 Resultados Ítem: Los colaboradores del gimnasio muestran interés en responder mis inquietudes



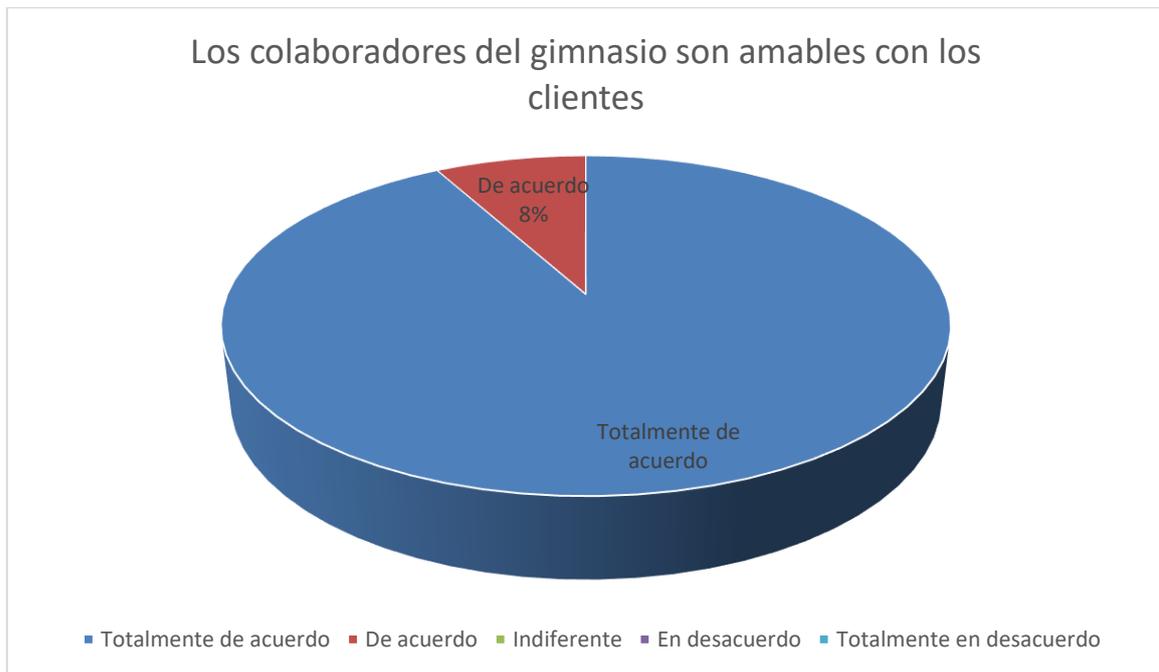
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 65% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que los colaboradores del gimnasio muestran interés en responder mis inquietudes y el 35% de acuerdo.

Gráfico 21 Resultados ítem: Los colaboradores del gimnasio son corteses con los clientes



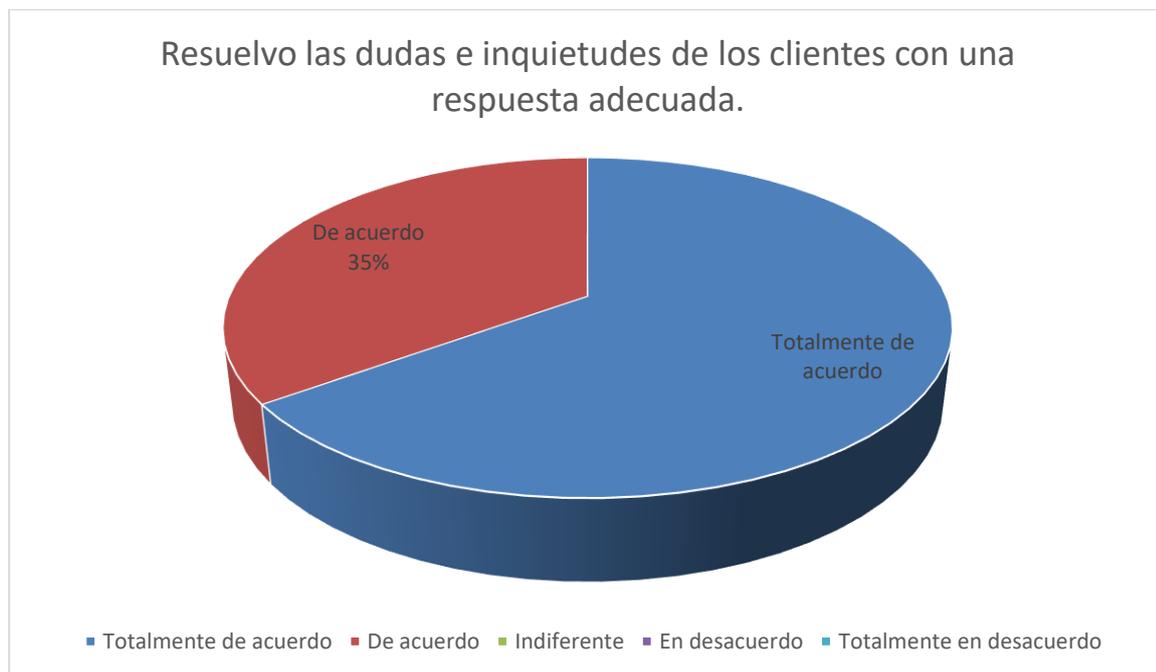
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 63% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que los colaboradores del gimnasio son corteses con los clientes y el 37% de acuerdo.

Gráfico 22 Resultados Ítem: Los colaboradores del gimnasio son amables con los clientes



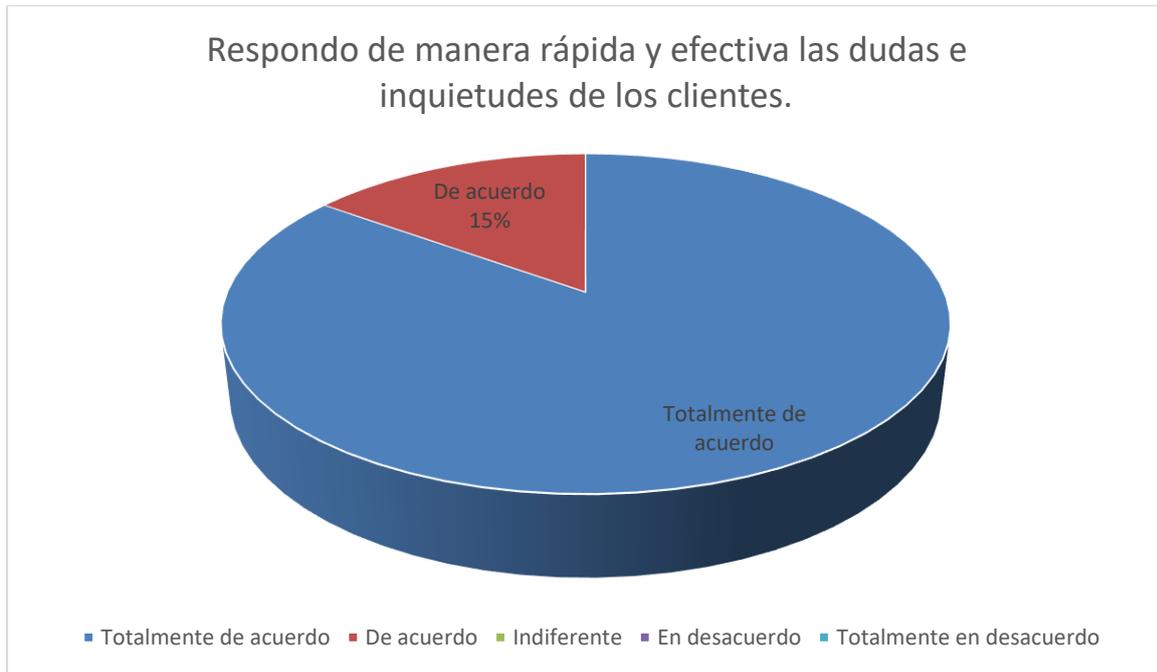
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 92% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que los colaboradores del gimnasio son amables con los clientes y el 8% de acuerdo.

Gráfico 23 Resultados Ítem: Resuelvo las dudas e inquietudes de los clientes con una respuesta adecuada



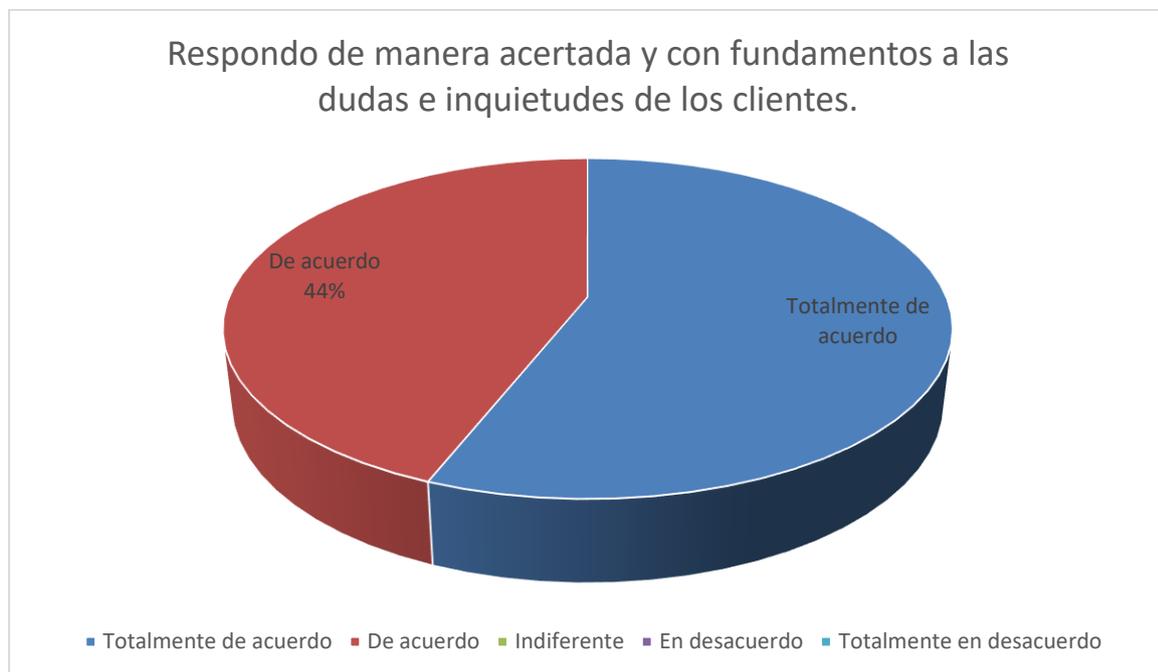
Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 65% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que se resuelve las dudas e inquietudes de los clientes con una respuesta adecuada y el 35% de acuerdo

Gráfico 24 Resultados Ítem: Respondo de manera rápida y efectiva las dudas e inquietudes de los clientes



Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 85% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que se responden de manera rápida y efectiva las dudas e inquietudes de los clientes y el 15% de acuerdo

Gráfico 25 Resultados Ítem: Respondo de manera acertada y con fundamentos a las dudas e inquietudes de los clientes



Nota: El gráfico representa los resultados del cuestionario, donde el 56% de los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics estuvo totalmente de acuerdo con que se responden de manera rápida y efectiva las dudas e inquietudes de los clientes y el 44% de acuerdo

Anexo 2: Instrumento Cuestionario

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario sirve como instrumento para recolectar la información acerca de la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics de la ciudad de Trujillo.

- Esta encuesta está dirigida a los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics de la ciudad de Trujillo.

Indicaciones: marque con un (X) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente:

- 1). Totalmente en desacuerdo
- 2). En desacuerdo
- 3). Indiferente
- 4). De acuerdo
- 5). Totalmente de acuerdo

Área en la que trabaja: _____

Edad: _____

ÍTEM DEL CUESTIONARIO		Puntaje				
Dimensión: <i>Selección del personal</i>		1	2	3	4	5
Competencias	1. La selección del personal es dirigida por las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo					
	2. Los colaboradores cumplen con los requerimientos del puesto de trabajo.					
Experiencia	3. La experiencia del colaborador es un punto importante en los procesos de selección.					
	4. La experiencia del colaborador influye en el servicio que brinda a los clientes.					
Perfil Profesional	5. El perfil profesional del colaborador es indispensable en la selección de personal					
Dimensión: <i>Inducción del personal</i>						

Asignación de funciones	6. Conozco mis labores y funciones dentro de la empresa						
	7. Conozco la cultura organizacional de la empresa						
	8. Considero que se realizó una adecuada explicación de mis funciones y labores al momento de ingresar a laborar.						
<i>Dimensión: Desarrollo del personal</i>							
Capacitación	9. Recibo constantemente capacitación por parte de la empresa para mejorar mis habilidades y competencias						
	10. Las capacitaciones que recibo influyen positivamente en el servicio a los clientes.						
	11. La empresa se preocupa por la mejora laboral de sus colaboradores						
Seguimiento	12. La empresa realiza un seguimiento de mi desempeño						
	13. El seguimiento de mi desempeño influye en mi motivación laboral						
	14. El seguimiento de mi desempeño afianza el compromiso con la empresa.						
<i>Dimensión: Clima laboral</i>							
Trabajo en equipo	15. Existe una buena comunicación dentro de la empresa.						
	16. Me siento apoyado por la empresa y mis compañeros de trabajo.						
Ambiente	17. El ambiente de trabajo es óptimo y agradable.						

ÍTEM DEL CUESTIONARIO	Puntaje				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Confiabilidad					

Orientación	1. Los colaboradores brindan una adecuada orientación a los clientes del gimnasio.						
Confianza	2. Los colaboradores del gimnasio brindan confianza al momento de atender.						
Responsabilidad	3. Los colaboradores del gimnasio son responsables al momento de cumplir con su servicio.						
Dimensión: <i>Empatía</i>							
Interés	4. Los colaboradores del gimnasio muestran interés en responder las inquietudes del cliente						
Cortesía	5. Los colaboradores del gimnasio son corteses con los clientes						
Amabilidad	6. Los colaboradores del gimnasio son amables con los clientes						
Dimensión: <i>Capacidad de respuesta</i>							
Respuestas adecuadas	7. Resuelvo las dudas e inquietudes de los clientes con una respuesta adecuada.						
Rapidez	8. Respondo de manera rápida y efectiva las dudas e inquietudes de los clientes.						
Conocimiento	9. Respondo de manera acertada y con fundamentos a las dudas e inquietudes de los clientes.						

Anexo 3: Juicio de expertos

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS

9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																		
10. Pertinencia	Útil y adecuado para la investigación																		
TOTAL																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. Lugar y Fecha: Trujillo, de del 2021

FIRMA DEL EXPERTO

DNI:

**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE
RECOLECCIÓN DE DATOS**

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Apellidos y nombres del experto: Rossana Magally Cancino Olivera

1.2 Grado académico que ostenta: Doctora

1.3 Institución donde trabaja: Universidad Privada del Norte

1.4 Experiencia laboral (años): 20 años

1.5 Título de la tesis: La gestión del talento humano y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics en el año 2021.

1.6 Nombre del autor de la tesis: Comejo Fhon, Kiara Patricia

1.7 Nombre del instrumento a validar: Cuestionario sobre la gestión del talento humano y calidad del servicio dirigido a los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics de la ciudad de Trujillo.

II. ASPECTOS A VALIDAR

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar																		X		
3. Actualización	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad																	X			
4. Organización	El instrumento contiene organización lógica																		X		
5. Suficiencia	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad															X					



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Apellidos y nombres del experto: Salazar Rebaza Carola Rosana

1.2 Grado académico que ostenta: Magister

1.3 Institución donde trabaja: Universidad Privada del Norte

1.4 Experiencia laboral (años): 11 años

1.5 Título de la tesis: La gestión del talento humano y la calidad del servicio del gimnasio CONQUER Athletics en el año 2021.

1.6 Nombre del autor de la tesis: Cornejo Fhon, Kiara Patricia

1.7 Nombre del instrumento a validar: Cuestionario sobre la gestión del talento humano y calidad del servicio dirigido a los colaboradores del gimnasio CONQUER Athletics de la ciudad de Trujillo.

II. ASPECTOS A VALIDAR

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																				X		
2. Objetividad	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar																					X	
3. Actualización	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad																				X		
4. Organización	El instrumento contiene organización lógica																				X		
5. Suficiencia	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad																X						

