

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTS –
RECREOS DEL CENTRO POBLADO CHUMBAO,
DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, REGIÓN DE APURÍMAC,
2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

IORELA PONCECA BARBOZA

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTS –
RECREOS DEL CENTRO POBLADO CHUMBAO,
DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, REGIÓN DE APURÍMAC,
2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

IORELA PONCECA BARBOZA

Asesor:

Mg. LIC. JOHN PETER AGUIRRE LANDA

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de EPAE - FCE - Coyalwacho.....
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo.....
 siendo las 11:00 horas del día Veintidós de Noviembre del año 2018..... se reunieron el Mg. Juan Cielo Ramírez
Cajamarca — Mg. Doris Bustinza Saldivar
 — y el Mg. Simón José Cama Flores
 integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Gestión
de Talento Humano y su relación en la Calidad de
Servicio de los Restaurants Recreos del Centro Poblado
Chumbao, Distrito de Andahuaylas - Región Apurímac.....
 cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas
Fiorela Ponceca Barboza, y su Asesor Mg. John Peter
Aguirre Landa..... con el propósito de
 proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:
Aprobar por Unanimidad, al Bachiller en Administración de
Empresas Fiorela Ponceca Barboza, obteniendo la siguiente
 calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>15</u>	<u>Quince</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03)
 ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca
 DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 OPTO. ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Mg. Doris Bustinza Saldivar
 DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mg. Simón José Cama Flores
 DOCENTE

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial todo poderoso al darme salud, sabiduría y paciencia, por ser mi fiel y mejor Amigo.

A Severo Ponceca y Luzmila Barboza por ser mi mayor motivo, por apoyarme día a día por darme la educación necesaria para seguir forjándome como una gran Profesional y por ser los mejores padres del mundo.

A mis Hermanos que son la alegría y motivo a escalar en lo profesional y en lo personal.

A mis 4 Hermosos Sobrinos por ser el aliento a seguir, por enseñarme a tener paciencia, por ser mi alegría.

AGRADECIMIENTO

A Dios Por bendecirme día a día por darme una familia maravillosa, por darme salud.

A mis padres al ser el mayor motivo de mi realización profesional.

A las personas más especiales por aportar exigencia a concluir este proyecto de tesis por sus consejos y apoyo.

Al Mag. Lic. John Peter Aguirre Landa, por brindarme su tiempo y su paciencia para llegar a concluir con el proyecto de tesis.

A los jurados evaluadores Eco. Doris Bustinza Saldívar, Mag. Juan Cielo Ramírez Cajamarca y Mag. Simón Cama Flores, tres intelectuales jurados quienes contribuyeron a la mejora continúa de la investigación a su vez agradecer por el apoyo y las sugerencias constantes.

A mis amigos y compañeros que en algún momento intervinieron para la entrega final de la investigación.

PRESENTACIÓN

La responsabilidad del compromiso de indagación, Gestión de Talento Humano y su Relación en la Calidad de Servicio de los Restaurants – Recreos del Centro Poblado Chumbao, Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017 se realiza para poder mejorar la calidad de servicio que prestan estos establecimientos a través del personal.

De la misma manera cabe indicar que la Investigación desarrollada surge a partir de cuán importante es las relaciones que tienen las empresas con su personal de cuan importantes son para ellos.

Por cuya razón la mencionada investigación tiene como finalidad primordial es establecer la relación entre las variables Gestión del Talento humano y calidad de servicio dos conceptos a considerarse de suma importancia en su estudio, para lo cual se tomó en cuenta el instrumento Serqual que mide la calidad de servicio tomando como dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

En consecuencia, de la sucesiva investigación intenta aportar en el conocimiento teórico, científico de los interesados en su lectura, y del cómo ambas variables se emplean en las diversas áreas en los Restaurants y Recreos del Distrito de Andahuaylas Región de Apurímac- 2017, considerando que son necesarios para el desarrollo de actividades laborales en una organización.

Se presenta a ustedes, señores miembros del Jurado Evaluador, este trabajo realizado con mucha voluntad, que cumple con los parámetros y exigencias que constituyen los reglamentos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
PRESENTACIÓN.....	6
ÍNDICE GENERAL.....	7
ÍNDICE DE ANEXOS.....	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Delimitación de la investigación	18
1.3.1. Delimitación espacial.....	18
1.3.2. Delimitación temporal.....	18
1.3.3. Delimitación teórica.....	18
1.4. Justificación.....	19
1.3.4. Justificación teórica – científica	19
1.3.5. Justificación metodológica	19
1.5. Objetivo.....	19
1.5.1. Objetivo general.....	19
1.5.2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II.....	22
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
i. Antecedente local.....	30
2.2. Marco teórico.....	38
CAPÍTULO III.....	64

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.1. Hipótesis.....	64
3.2. Variable	65
3.3. Operacionalización de Variables	66
3.4. Metodología	67
3.4.1. Enfoque.....	67
3.4.2. Tipo de estudio.....	68
3.4.3. Diseño de Investigación.....	68
3.5. Población y muestra de estudio	69
3.6.1. Población	69
3.6.2. Muestra.....	71
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	72
3.7.1. Técnica	72
• La encuesta.....	72
3.7.2. Instrumento	73
• El cuestionario.....	73
3.8. Métodos de análisis de datos	73
CAPÍTULO IV	76
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	76
4.1. Resultados de la investigación	76
4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach.....	76
4.1.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones	82
4.1. Contrastación estadística de hipótesis.....	88
CAPÍTULO V	99
DISCUSIÓN	99
CONCLUSIONES	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: objetivos de la organización vs. Objetivos individuales.</i>	41
<i>Tabla 2: objetivos de la organización</i>	44
<i>Tabla 3: Estrategias Organizacionales</i>	45
<i>Tabla 4: contenido de la capacitación</i>	48
<i>Tabla 5: Población de estudio</i>	70

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 01: Matriz de consistencia</i>	<i>15</i>
<i>Anexo 2: Ficha de validación por criterio de jueces o experto</i>	<i>24</i>
<i>Anexo 3: Fotografías de la investigación</i>	<i>27</i>
<i>Anexo 4: Instrumento de recolección de datos.....</i>	<i>28</i>
<i>Anexo 5: Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2013....</i>	jError! Marcador no definido.

RESUMEN

Tesis de Exploración: que tiene por estipular la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio del Centro Poblado Chumbao, Distrito de Andahuaylas, Departamento de Apurímac 2017 fundamentando que el servicio que prestan estas empresas es importante; la complacencia del consumidor y a su tiempo el valor de calidad que le dan a sus colaboradores de forma que repercuta en la atención que ellos brindan.

Objetivo: Fijar la complacencia de los clientes externos de los servicio que prestan los Restaurants – Recreos del Centro Poblado Chumbao, Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017. Describir el valor de deleite de los clientes con respectos a las 5 dimensiones que menciona en Servqual.

Material y métodos: Pertenece al enfoque cuantitativo diseño no experimental; en la recolección de datos se consideró escala Likert con 20 preguntas como alternativa del modelo del SERVQUAL. Por la cual se hizo validar con 03 expertos; por lo que considera constancia interna por el alfa de Cron Bach en la muestra no probabilística considerando según lo conveniente que son 100 clientes.

Resultados: Del Procedimientos de datos mediante el programa estadístico SPSS v22, el coeficiente del alfa de Cronbach fue 0.922, esto representa la excelente confiabilidad en la diligencia de los instrumentos de exploración.

Conclusiones: en general la mayoría de los clientes están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Servqual ha demostrado que es confiable y aplicable para computar el grado de complacencia de los clientes para equiparar las causas principales de estos resultados.

Palabras claves: Calidad de servicio, Fiabilidad, Gestión, computar, Gestión del Talento Humano.

ABSTRACT

Exploration Thesis: that has to stipulate the relationship that exists between the Human Talent Management and Quality of Service of the Chumbao Town Center, District of Andahuaylas, Department of Apurímac 2017, basing that the service provided by these companies is important; consumer complacency and at the same time the value of quality that they give to their collaborators so that it affects the attention they provide.

Objective: Establish the satisfaction of the external customers of the services provided by the Restaurants - Recreation Center Chumbao Village, District of Andahuaylas, Apurimac Region, 2017. Describe the value of delight of customers with respect to the 5 dimensions mentioned in Servqual

Material and methods: Belongs to the non-experimental design quantitative approach; in the collection of data, a Likert scale with 20 questions was considered as an alternative to the SERVQUAL model. For which it was validated with 03 experts; so it considers internal consistency by Cron Bach's alpha in the non-probabilistic sample, considering how convenient 100 clients are.

Results: From the data procedures using the statistical program SPSS v22, the coefficient of Cronbach's alpha was 0.922, this represents the excellent reliability in the diligence of the exploration instruments.

Conclusions: in general, most clients are neither in agreement nor in disagreement. Servqual has shown that it is reliable and applicable to compute the degree of complacency of the clients to equate the main causes of these results.

Keywords: Quality of service, Reliability, Management, compute.

INTRODUCCIÓN

El actual compromiso de indagación titulada: Gestión de Talento Humano y su Relación en la Calidad de Servicio de los Restaurants – Recreos del Centro Poblado Chumbao, Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017 , surge a tomar el portante de la poca categoría de su observación, a partir de ese posición podemos expresar que la Gestión del Talento Humano y la calidad de servicio son dos variables que no tienen que dejarse por desapercibido en las empresas que brindan rendimiento gastronómico.

En tal emotivo existe una correspondencia positiva moderada para lograr tomar en cálculo en estos establecimientos; el actual informe final presenta cinco capítulos establecidos en el sucesivo orden:

Capítulo I: En este capítulo se hizo énfasis en el objeto de la investigación, para lo cual se desarrolló la fundamentación del problema y formulación del problema de la investigación esta incluye la general y las específicas; así mismo contiene la delimitación, justificación y los objetivos.

Capítulo II: El actual tesis; se desarrolló con cimiento hipotético, asimismo los antecedentes para lograr descubrir las comparaciones. Por lo que en este capítulo se consideró la hipótesis general y específica, de las variables y la operacionalizaci de cada una de ellas.

Capítulo III: En este capítulo se desarrolló toda la sistemática de la indagación, suma de la población y muestra, las técnicas y herramientas de recopilación de datos y la técnica de análisis de los mismos.

Capítulo IV: En este capítulo se hace la proyección de acuerdo a los resultados obtenidos del proyecto de tesis, y la constatación de la hipótesis.

Capítulo V: En este capítulo se desarrolló la discusión, realizando una comparativa de los resultados de la hipótesis con las diferentes teorías que algunos teóricos sostienen similares al presente proyecto.

Finalmente se desarrolló las conclusiones correspondientes y recomendaciones. Este trabajo se espera que sea de agrado y entendimiento del lector y que sirva como base para futuras investigaciones que se desarrollen en sus diferentes ámbitos

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el círculo sumamente competitivo que determina estos primeros meses de la temporada XXI, las compañías deben constituir a los colaboradores que están claramente comprometidos en el tributo de servicios para que saben asemejar en el dispositivo “servicio” en todo lo que se realiza (John Tschohl, 2008, p.8).

La Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio son aspectos estrechamente importantes en las organizaciones que colectivamente prestan servicios como son restaurantes, recreos, bares y entre otros lo cual indicara un buen o mal servicio dependiendo de la familiaridad que el participante reciba por porción de los propietarios de estos establecimientos.

Para ser competitivos en la actualidad hay que brindar servicios de alta y buena calidad hacia los consumidores en la que tiene que intervenir los colaboradores, proveedores y clientes, ya que se consideran como el pilar fundamental de cada negocio, con la ausencia de uno de estos pilares fundamentales no habría sentido de la existencia de los recreos restaurantes y de todo tipo de empresas; el personal es importante porque cumple una función básica al prestar el servicio a los usuarios, los clientes existen para poder satisfacer sus necesidades; el concepto de gestión de talento humano según Chiavenato (2009). “cada institución maneja sus propias culturas, políticas y tecnología entre otros aspectos los cuales les hace diferentes a cada una de ellas y predomina en cada una de la organización”.

A nivel nacional tenemos 25 regiones en el Perú por lo que existen empresas de gran envergadura en el sector gastronómico como lo que es el restaurante de Gastón Acurio y Astrid en donde se maneja ciertos estándares de calidad desde el momento en que se selecciona los insumos de primera para procesarlo hasta que se entregue el producto final, acompañado por un buen servicio. Esto se puede ver debido que la gestión de su talento humano está bien preparada y a la par brindan un servicio de calidad.

En el distrito de Andahuaylas Región de Apurímac los recreos y restaurantes en todo el centro poblado Chumbao son 33 de las cuales 13 son informales y 20 cuentan con la debida autorización para su funcionamiento estos datos son según la Municipalidad de centro poblado Chumbao bajo la administración del Señor Magno Céspedes.

Visto la ley Orgánica de municipalidades N° 27972 en artículo VI, señala que Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de planes de desarrollo económico local aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo; así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones.

Es importante el reconocimiento y la integración con la misión y visión a los colaboradores y considerarlos socios estratégicos mas no empleados entre más se inmiscuyan en la labor mayor será el éxito de cada organización es por ello que en el centro poblado Chumbao se carece ser más cautelosos con el servicio al cliente , la calidad de servicio y entre otros aspectos que influyen en un mal servicio por lo que esto genera que muchos recreos y restaurantes se den por vencidas a lo largo del tiempo, el principal problema que se encontró en este sector del valle del Chumbao es que existen muchos establecimientos donde se expenden platos típicos de la zona y la región del país esto incluye entre restaurantes y recreos; donde los clientes se segmentan solos dependiendo a la calidad de atención que perciben y también por el mayor tiempo que poseen estas organizaciones donde muchos de los comensales piensan que por mantener muchos años una empresa será más seguro y confiable consumir de ahí a consumir de uno nuevo que no esté bien preparado para poder ofrecer un servicio, cada negocio mantiene su propia cultura ,política, principios y entre otros aspectos los cuales les diferencia del resto donde se puede percibir al recibir servicios en estos locales en algunos de estos el personal estará correctamente uniformado tanto el personal de cocina como el azafate que es el que está en contacto directo con cada comensal; y en otros locales podremos observar que no llevan uniformes no se manejan ciertos protocolos de atención al cliente entonces la principal problemática es en por que algunos de estos si brindan un buen servicio y como algunos no brindan un servicio de primera la discrepancia estará en que algunas de estas instituciones no tienen muy preparados a sus colaboradores y otros si, nuestro vital objetivo es conseguir lograr que todos estos establecimientos en el cual ofrecen comida logren ofrecer un prestación de calidad a la ciudad Andahuaylina y a los turistas que vienen de los diferentes lugares del país y el mundo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?
- f) ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?

- g) ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?

- h) ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?

- i) ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?

- j) ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?

1.3. Delimitación de la investigación

Una vez identificada cuál será la unidad de estudio, por consiguiente, se procede a delimitar la población que será analizada y sobre lo cual se procurará generalizar los resultados obtenidos. Así una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Hernadez, Fernandez, & Baptista, 2014, p.238)

Carrasco (2005) define: “La delimitación del dificultad a indagar será de trascendental categoría al consentir al intelectual, circunscribirse a un medio, espacial, temporal y teórico” (p.87)

1.3.1. Delimitación espacial

Carrasco(2005) Menciona que: “Reside en indicar explícitamente el espacio donde se realizará la investigación, de tal modo es importante indicar el nombre el espacio, centro poblado, distrito, provincia y departamento.” (p.87)

La mencionada indagacion se realizará en los Restaurants y Recreos

Ubicación: Centro poblado Chumbao distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas – Región de Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

El plan de indagación se desarrollará a partir del mes de enero hasta el mes diciembre del año 2017.

1.3.3. Delimitación teórica

El estudio planteado considera como temas gestión del talento humano y calidad de servicio.

Gestión del Talento Humano

- Organizar a las personas
- Desarrollar a las personas

Calidad de Servicio

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta

- Seguridad
- empatía

1.4. Justificación

Carrasco (2005) “Toda investigación o método de indagación, requiere ser justificado, se expresa y debe exponerse y por qué se realiza. Revelar la interpelación para que se indaga, constituye en atributo la justificación de la tesis investigativa” (p 117).

1.3.4. Justificación teórica – científica

El actual estudio de indagación será con el fin de lograr auxiliar con el progreso de calidad de servicio en los restaurantes y recreos campestres del centro poblado Chumbao y a su vez que le den la debida jerarquía a sus colaboradores ya que es preciso en estas empresas para ofrecer el servicio, en la actualidad se cuentan con muchos establecimientos que se dedican al rubro gastronómico los cuales algunos cuidan de ofrecer la calidad de servicio mientras otros las descuidan, para poder establecer la calidad de servicio usaremos el técnica Servqual ya que es una de las herramientas principales que mide la calidad de servicio utilizando las cinco dimensiones importantes los cuales son: (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). .

1.3.5. Justificación metodológica

En la indagación científica Se utiliza el procedimiento de medición Servqual

El cual determina la calidad de servicio utilizando sus 5 dimensiones (elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía)

1.5. Objetivo

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- b) Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- c) Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- d) Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- e) Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017
- f) Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- g) Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad

de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017

- h) Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- i) Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- j) Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

En la búsqueda realizada se pudo encontrar referencias internacionales, nacionales y locales los cuales fueron seleccionados para el presente trabajo de investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Arambulet, N. (2014). En la Tesis Titulada “Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en las empresas de manufactura y servicio”. Tesis de maestría. Universidad católica Andrés bello, caracas – Venezuela.
- Se ha demostrado una continuidad de resúmenes que permite estimar la clase del progreso de la Gestión del Talento Humano entre los constituyentes de la compañía, por la interacción entre ellos, para elaborar los contextos institucionales. que accedan un acuerdo imborrable y exacto. De igual modo se demuestra que la gestión del talento humano es primordial para alcanzar asistencia activa de los personales y fortalecer el progreso de los mismos.
- Las iniciales actividades de la gestión personal se ejecutan con asiento en la orientación de los trabajadores como fortunas productivas y se gobierna con un conocimiento de mínimo plazo en el cual se aprecia una carencia entre los sectores que puedan gestar cambios.
- El pliego presente de la gestión del talento humano es provechoso, las destrezas, la celeridad, el conocimiento y las competencias de los operarios. el compromiso habitual de la gestión del talento humano por funciones transaccionales y funcionarias se está cambiando como se ha adecuado para fundar cuantía agregada para todos los colaboradores en la institución.

- El admirable y presente gestión del talento humano inicia el modo y la colocación, para transformar valor con aserto en el fin, los procesos y los colaboradores.
- La calidad es una cualidad de activar, y es poner la marcha firme en instituciones cuyas características son complejas y singulares. El perfeccionamiento de la calidad es una transformación sin final, que lleva niveles y del que no se pueden esperar conclusiones inmediatas como implica ensayo y error.
- Toda colectividad incorpora su adecuado Sistema de Gestión de Calidad con la intención de incorporarse en el mercado en el que se desenvuelve, denotando indicadores que permiten seducir decisiones para modernizar destrezas y obtener herramientas que faciliten su sostenimiento adecuado.
- varios autores indican que existe un consentimiento en el dispuesto de que el talento humano es el trabajador más característico, de modo que, las acciones empresariales no son guiadas por ese enfoque: es por ello es esencial que inicien estrategias y diseñen, elaboren, implementen y mantengan procesos, herramientas, prácticas y acciones que identifiquen, coordinen, revisen y mejoren la calidad de la gestión del talento.
- Los pasos de la gestión del talento humano y los estilos de liderazgo transgreden en la calidad de los procedimientos organizacionales y sus resultados. por lo tanto, cuando más Óptimo sea comunicación para la trascendencia de resultados, superior será la colaboración de los colaboradores en el adelanto de innovaciones y mejoras: de este carácter se manifiesta la excelencia de la comunicación personal frente a las relaciones colectivas entre gerentes y recurridos.
- identificar oportunidades para ampliar ventajas profesionales que sean sostenibles en el tiempo, esto es estar al corriente el entorno con el que se desenvuelven las instituciones; para visualizar las modificaciones entre el ambiente, los conocimientos que hay en el sistema intrínseco de las empresas y los hechos de sus integrantes, en que cada comprensión y

acción conforman un flujo de ingreso y salida que permite que la corporación se actualice.

b. Lol,R. (2013).En la tesis titulada “Gestión del Talento Humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu” (tesis de pregrado, Universidad Rafael Landivar, Retalhuleu – Guatemala).

- Se determina que la calidad de gestión del talento humano en las PYMES del área Urbana de Retalhuleu, es admisible, por los porcentajes encontrados en cada uno de los ítemes, presentemente que muchos de ellos no cuentan con un espacio específico que se encargue de la gestión antes mencionada.
- Se determina que las PYMES del área urbana de Retalhuleu, en sus distintas líneas de ejecución, tienen establecidas normas y procedimientos en un 46% y demás 54% no lo hacen. Es de diversificar que, en un alto participación, se utilizan procesos no técnicos en la dotación de recursos humanos.
- Se determina que el 64% de las PYMES del espacio urbana de Retalhuleu tienen Establecidos procesos y mecanismos que orientan a la motivación de los colaboradores en el aspecto profesional e individual, tales como remuneración monetaria, tomando en recuento el adelanto de funciones y asimismo procesos de reingeniería. Es característico señalar que, para incitar profesional y por sí mismo a los colaboradores, se emplean seguros de coexistencia y viajes en un 4% correspondientemente, Becas y seguros médicos en un 7% correspondientemente, un 11% en vales de adquisición; comidas y otros no especificados el 15% y el 37% proporciona regalías y bonos, individualmente.
- Se determina que el 50% de las PYMES tienen establecidos procesos que orientan al merced de actitudes, aptitudes y habilidades que posee el solicitante al lugar de trabajo. Se denota que el otro 50% de

las PYMES carece de esos procesos, por lo tanto; son establecimientos que sencillamente pueden exponer problemas en sus líneas de trabajo.

- Se determina que el 50% de las PYMES del espacio urbana de Retalhuleu poseen Procesos que garantizan situaciones saludables a los colaboradores, destacándose el establecimiento de espacios de sugestión con en la intención de acrecentar en los valores de esfuerzo, compromiso, unión, independencia y respeto; y actividades que contribuyen a las relaciones interpersonales. En cuanto a las prestaciones laborales legales el 24% de las PYMES proporciona compensación a sus colaboradores, el 23% otorga Dádiva, el 22% descanso el 18% finiquito laboral, y el 13% otorga Bono14.
- c. Coronel, Fares (2010) en la tesis titulada “Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a las empresas DURAMAS CIA. LTDA” (tesis de pre grado, universidad de cuenca, Ecuador).
- Las compañías proporcionar mayor significancia al talento humano que tienen, teniendo en cuenta que es un agente fundamental para la actividad, progreso y para el desempeño de los objetos planteados.
 - La gestión del talento humano en las instituciones, el día de hoy se dan de manera habitual, es revelar no obstante se da la mayor significancia al talento de los trabajadores dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos que podrían tener un excelente beneficio para la empresa y de su personal.
 - En la corporacion DURAMAS CIA. LTDA, se desarrolla poco la gestión del talento humano por ser una empresa de reciente creación, con los resultados de un diagnóstico de Recursos Humanos se a comprobado que el sistema administrativo es autoritario lo cual conlleva a un clima laboral inseguro, fuga de personal y falta de herramientas que permitan determinar la importancia del colaborador

- Las exigencias laborales son un instrumento por lo cual puede optimizar la gestión del talento humano en las organizaciones mediante la posición de la persona correcta en el lugar requerido.
- El tipo de gestión del talento humano por competencias laborales va a consentir a la compañía igualar sus exigencias laborales, establecer perfiles, fijar a las personas los cargos y transformar planes de desarrollo para sus colaboradores, con esta metodología la compañía va a lograr mayor beneficio de sus trabajadores por consecuente mayor utilidad.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Noel, M. & Serna, Y (2015). En la tesis titulada “Gestión del talento humano Y Calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito zorritos – 2015” (tesis de grado. Universidad Nacional de Tumbes, Perú).

1. Se estableció que la gestión del talento humano es eficaz, por lo que a través de ello se lograra una excelente calidad en el servicio brindado superando expectativas y fidelizando a los clientes.
Los recursos humanos son tan primordiales para la obtencion de objetivos de cada empresa.
2. La gestión del talento humano es un dispositivo crítico al momento de conservar una perfección competitiva, por ello en la primera etapa de incorporación de personal, se debe responder la disponibilidad del potencial humano, su conducta dinámica, el ser creativo, animando y comprometiendo con la misión y estrategia de la organización. Y su vez la responsabilidad y el compromiso que tienen con la organización.
3. Como se muestra en los resultados obtenidos, el reconocimiento del esfuerzo y un buen sistema de estímulos son puntos claves para motivar a los trabajadores, y de esta manera ellos brinden un servicio de calidad logrando altos niveles de desempeño. Y a su vez incrementando el número de clientes.

4. Las empresas de hospedaje deben tomar en cuenta que el desarrollo del personal y la capacitación son elementos precisos en el desempeño para alcanzar de objetivos de toda institución.
5. La confiabilidad que reflejen los trabajadores impacta directamente sobre los resultados de la organización, un 75% de los encuestados están de acuerdo con la importancia de esta dimensión, ya que consideran que es la clave de la excelencia cuando se presta un servicio y brindas amabilidad a los clientes.
6. Hoy en día no solo se debe evaluar al aspecto tangible desde el punto de vista estético sino más bien se debe buscar que estos síntesis sean funcionales para los clientes elevando la percepción de calidad, por ello un 78% de los encuestados considera que los materiales son visibles. Y además ayuda con el crecimiento de las organizaciones.
7. En lo que respecta a la capacidad de diligencia, se consideró el tiempo de espera, ya que algunos clientes resaltan no solo la importancia de que les resuelvan un problema o consulta, sino también el tiempo que demoran, lo que se refleja en que un 52% de los encuestados está en desacuerdo con el tiempo de espera.
8. La empresa debe preocuparse por el cumplimiento de las promesas, ya que genera confianza y lealtad, sin embargo, si es que no se cumple, los clientes que cada día son más exigentes, optarán por mirar hacia la competencia. Sin embargo, el 70% y 21% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este cumplimiento en hoteles de tres estrellas del Distrito de Zorritos.
9. Uno de los items que se evalúan en la actualmente es el aumento de la calidad del servicio incentivando la atención de los servicios prestados (trabajador sumamente especializado) y el trato

personalizado consumidor; de este modo a través de este trato individual se pueden revelar de forma más minuciosa las necesidades específicas de cada consumidor, lo que se refleja los resultados de la encuesta realizada, donde el 79% señaló estar de acuerdo con la atención individualizada en estos establecimientos.

b.Urquía, R. (2017). Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir – Surquillo, (tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Perú).

En la actualidad coexisten muchas investigaciones relacionadas con la variable gestión del talento humano, sin embargo, no existen una que relacionen esta con las variables calidades de servicio, lo que se aprende en esta investigación.

Primero: Se determinó que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una correspondencia directa ($r = 0,978$) y significativa ($p\text{-valor}=0,000 < 0.01$) en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 afirmando la hipótesis planteada y esta correspondencia resulto con un nivel muy alto.

Segunda: Se determinó que la gestión del talento humano mantiene una correspondencia directa ($r = 0,542$) y significativa ($p\text{-valor}=,000 < 0.01$) con la dimensión expectativa, en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 aprobándose la hipótesis planteada y esta correspondencia resulto con un nivel muy bajo.

Tercera: Se determinó que la gestión del talento humano mantiene una relación directa ($r = 0,542$) y significativa ($p\text{-valor}=,000 < 0.01$) con la dimensión percepciones, en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 aprobándose la hipótesis planteada y esta correspondencia resulto con un nivel mínimo.

- b. Arias. F,(2017) Gestión del talento humano en la calidad de servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú (tesis doctoral, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima- Perú).
1. Los resultados obtenidos nos permitieron determinar que la experiencia y motivación laboral que posee el personal, garantiza significativamente la fiabilidad de los servicios que reciben los usuarios del call center.
 2. Los datos resultantes y posteriormente puestos a prueba permitieron establecer que la frecuencia de la capacitación recibida por el personal técnico, incide directamente sobre la previsión de los servicios que se ofrecen a clientes externos y consumidores.
 3. Las informaciones obtenidas permitieron implantar a través del experimento de hipótesis respectiva que las actitudes idóneas del personal técnico en el cumplimiento de sus funciones, incide directamente en el gusto de las necesidades de seguridad a los clientes y/o usuarios de la empresa de telecomunicaciones.
 4. Se ha establecido que las habilidades, experiencias y cualidades adquiridas por el personal, incide directamente en el perfeccionismo de los procesos de las empresas de Tele comunicaciones.
 5. Los antecedentes obtenidos y subsiguientemente probados permitieron determinar que las potencialidades profesionales que posee el personal, técnico de la empresa de telecomunicaciones, incide directamente en la rapidez de los servicios que se ofrecen a clientes y usuarios.
 6. Se ha determinado, como producto de la contrastación de suposiciones que, la apreciación del conocimiento como factor de desarrollo, logra significativamente la adaptación de los recursos logísticos y tecnológicos que posee la organización.
 7. En terminación, los identificaciones logradas y subsiguientemente partes a prueba lograron demostrar que la gestión del talento humano, incide significativamente en la calidad del servicio del call center técnico en una compañía de telecomunicaciones del Perú.

i. Antecedente local

- a) Osorio, J. (2015), en la tesis titulada "Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket adonay del distrito de Andahuaylas- 2015" (tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas).

1) Siendo el objetivo general implantar la correspondencia que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, 2015, al esencia sometida al factor de Spearman, nos da una reciprocidad directa, positiva, moderada, es expresar, que a disposición que se incremente la correspondencia en un propio emotivo, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,004) es exageradamente alta por que la certidumbre estadística demuestra que la consecuencia es mínimo a 0,05.

2) Teniendo como primer objetivo específico establecer la correspondencia que existe entre la inducción al personal y la valoración del mercado en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, 2015. A través del factor de Spearman, derivación que la comprobación estadística demuestra que existe una correspondencia directa, positiva, moderada, es expresar, que a medida que se incremente la correspondencia en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,075) es baja por que la 0.

3) Teniendo como segundo objetivo específico establecer la correspondencia que existe entre la compensación al personal y la valoración del negocio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, 2015. A través del factor de Spearman nos da una presunción directa, positiva, moderada, es expresar, que a medida que se incremente la correspondencia en un semejante sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,066).

4) Teniendo como cuarto objetivo específico establecer la correspondencia que existe entre la persuasión al personal y el diseño de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015.

Al ser sometida por el coeficiente de Spearman nos deriva que la certidumbre estadística demuestra que existe una correspondencia directa, positiva, moderada, es expresar, que a medida que se incremente la comparación en un igual sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,081) es baja por que la certidumbre estadística demuestra que el consecuencia es mayor a 0,05.

5) Teniendo como quinto objetivo específico establecer la correspondencia que existe entre la recompensa al personal y el diseño de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. A la existencia sometida por el factor de Spearman la trascendencia de la evidencia estadística demuestra que existe una correspondencia directa, positiva, moderada, es expresar, que a medida que se incremente la correspondencia en un propio sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,107), es baja por que la certeza estadística demuestra que el consecuencia es superior a 0,05.

6) Teniendo como sexto objetivo específico establecer la correspondencia que existe entre el desarrollo al personal y el diseño de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos resulta que la evidencia estadística demuestra que existe una relación directa, positiva, alta, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

7) Siendo el séptimo objetivo específico determinar la relación que existe entre la inducción al personal y la prestación del servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. Posteriormente de someterse al coeficiente de Spearman nos deriva que la evidencia estadística demuestra que existe una relación directa, positiva, moderada, es expresar, que a disposición que se incremente la correspondencia en un idéntico sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,05) es alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es parejo a 0,05.

8) Siendo el octavo objetivo específico establecer la correspondencia que existe entre la recompensa al personal y la prestación del servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. Luego de

someterse al factor de Spearman nos deriva que la certidumbre estadística demuestra que existe una correspondencia directa, positiva, moderada, es expresar, que a medida que se incremente la correspondencia en un mismo sentido, crece o cae para ambos.

9) Siendo el noveno objetivo determinar la relación que existe entre el desarrollo al personal y la prestación del servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos resulta que la evidencia estadística demuestra que existe una relación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,009) es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,05.

10) Siendo el décimo objetivo determinar la relación que existe entre la inducción al personal y la valoración del servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos resulta que la evidencia estadística demuestra que existe una relación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,024) es alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,05.

11) Siendo el décimo primero objetivo determinar la relación que existe entre la recompensa al personal y la valoración del servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. Posteriormente de someterse al factor de Spearman nos resulta que la evidencia estadística demuestra que existe una relación directa, positiva, moderada, es expresar, que a medida que se incremente la correspondencia en un igual sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,013), es alta por que la certidumbre estadística demuestra que el resultado es menor a 0,05.

12) Siendo el décimo segundo objetivo determinar la correspondencia que existe entre el desarrollo al personal y la valoración del servicio

en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015. Posteriormente de someterse al factor de Spearman nos deriva que la certeza estadística demuestra que existe una relación directa, positiva, moderada, es expresar, que a medida que se incremente la correspondencia en un igual sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,016) es alta por que la certeza estadística demuestra que el resultado es mínimo a 0,05.

a. Quispe,E. (2015), en la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital, en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-Perú La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Con relación al tercer objetivo específico: Establecer la correspondencia entre la dimensión motivación profesional y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 15 la certeza estadística de semejanza es de 0.183, en el que se demuestra que existe una correspondencia directa; positiva muy débil; es expresar que a medida que se incrementa la correspondencia en un igual sentido, crece para ambas variables. También, la significatividad, es estrechamente baja ya que la certeza estadística demuestra que los resultados presentan un superior a 0.01. Entonces existe bastante certidumbre estadística para refutar la correspondencia, ya que $p\text{-valor} > 0.05$.
- Con relación al séptimo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y eficacia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 19 la certeza estadística de correspondencia es de 0.553, en el que demuestra que existe una correspondencia directa; positiva moderada; es expresar que a medida que se incrementa la correspondencia en un igual sentido, crece para ambas variables. También, La significatividad, es alta ya que la evidencia estadística demuestra que la consecuencia presenta un mínimo a 0.01. Entonces no existe bastante certeza estadística para impugnar la correspondencia, puesto que $p\text{-valor} < 0.05$.

- Con correspondencia al octavo objetivo específico: Establecer la correspondencia entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y eficacia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 20 la certeza estadística de reciprocidad es de 0.571, en que demuestra que existe una correspondencia directa; positiva moderada; es 92 expresar que a medida que se incrementa la correspondencia en un igual sentido, crece para ambas variables. También, la significatividad, es alta ya que la certeza estadística demuestra que los resultados presentan un mínimo a 0.01. Por tanto no existe alguna certeza estadística para rechazar la correspondencia, ya que $p\text{-valor} < 0.05$.
- b.** Inca, K. (2015) En la tesis titulada Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2015 (tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas).

1 La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Profesional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, posteriormente de someterse al factor de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correspondencia positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño profesional. Demostrando asimismo que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño profesional del trabajador.

2 La recopilación de personal y eficacia del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite manifestar a través del factor de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una reciprocidad positiva moderada, entre elección de trabajadores y la calidad del trabajo.

3 El conjunto de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite manifestar a través del factor de spearman arrojó un valor de

0.613, lo que indica que existe una reciprocidad positiva moderada, entre elección de personal y el trabajo en equipo.

4 El aprendizaje del personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite manifestar a través del factor de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una reciprocidad positiva alta, entre aprendizaje de personal y la calidad del trabajo.

5 El aprendizaje del personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite manifestar a través del factor de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correspondencia positiva moderada, entre aprendizaje del personal y el trabajo en equipo.

- Garfias, M.(2017), en la tesis titulada “calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A de la provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac – 2016”, (tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas).

Las conclusiones dan balance del desempeño de los objetivos, en que Los resultados del estudio, mediante la diligencia del modelo SERVQUAL indican, en este sentido, que la calificación corriente del horizonte de aptitud en los servicios y productos que ofrece la compañía eléctrica, según la apariencia de los clientes encuestados, se encuentra por debajo de la expectativa, los mismos que se mencionan a continuación:

1. La primera terminación del actual trabajo de indagación frente al objetivo general, precisa que el valor del factor de correlación de Spearman es ($r = ,406^{**}$), esto revela que existe una reciprocidad positiva moderada. El valor “sig.” es de 0,000 que es mínimo al nivel de significancia de ($p < 0,05$), en el que

se impugna la hipótesis nula (H_0); por lo total, se puede declarar a un nivel de confianza del 99%, que los colaboradores capacitados, la seguridad de los productos eléctricos, el acatamiento de promesas en los tiempos establecidos, se relaciona de un modo positiva moderada con la complacencia del cliente de la sociedad Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016.

2.La segunda terminación del actual trabajo de indagación frente al primer objetivo específico, precisa que el valor del factor de reciprocidad de Spearman es ($r = ,225^{**}$) esto revela que existe una reciprocidad positiva baja. El valor "sig." es de 0,000 que es mínimo al nivel de significancia de ($p < 0,05$), en el que se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede declarar a un nivel de confianza del 99%, que el semblante de las instalaciones, la exhibición del personal, los equipos y materiales utilizados por la sociedad se relacionan de un modo positiva baja con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016.

3.La tercera terminación del actual trabajo de indagación anverso al segundo objetivo específico, precisa que el valor del factor de correlación de Spearman es ($r = ,380^{**}$) esto revela que existe una reciprocidad positiva baja. El valor "sig." es de 0,000 que es menor al nivel de significancia de ($p < 0,05$), en el que se rechazar la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede declarar a un nivel de confianza del 99%, que el obediencia de promesas, la realización de los trabajos técnicos de energía, el buen desempeño transmitido por el personal de la organización se relaciona de carácter positiva baja con la condescendencia del cliente de la sociedad Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016.

4. La cuarta terminación del actual trabajo de indagación semblante al tercer objetivo específico, precisa que el valor del factor de correlación de Spearman es ($r = ,355^{**}$) esto revela que existe una reciprocidad positiva baja. El valor "sig." es de 0,000 que es mínimo al horizonte de significancia de ($p < 0,05$), en el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede aseverar a un nivel de confianza del 99%, que la disposición para abrir los ojos, solicitudes, reclamos, problemas eléctricos domiciliarios y el responsabilidad que tiene la sociedad con sus clientes se relaciona de modo positiva baja con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016.

5. La quinta terminación del actual compromiso de indagación semblante al cuarto objetivo específico, precisa que el valor del factor de correlación de Spearman es ($r = ,510^{**}$) esto revela que existe una correlación positiva moderada. El valor "sig." es de 0,000 que es mínimo al nivel de significancia de ($p < 0,05$), en el que se rechazar la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede aseverar a un ras de confianza del 99%, que la confianza, conocimientos demostrados por los personales con relación al servicio que brindan y la garantía de los productos que ofrece la sociedad se relaciona de modo positiva moderada con la satisfacción del cliente de la sociedad Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016.

6. La quinta terminación del actual trabajo de indagación frente al cuarto objetivo específico, precisa que el valor del factor de correlación de Spearman es ($r = ,510^{**}$) esto revela que existe una correlación positiva moderada. El valor "sig." es de 0,000 que es mínimo al nivel de significancia de ($p < 0,05$), en el que se rechazar la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede declarar a un nivel de confianza del 99%, que la confianza, conocimientos demostrados por los personales respecto al

servicio que brindan y el aval de los productos que ofrece la sociedad se relaciona de modo positiva moderada con la satisfacción del cliente de la sociedad Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Relaciones interpersonales

La gestión del talento humano es un área estrechamente sensible a las políticas que predomina en las organizaciones. Es momentáneo y situacional, luego depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el rubro de la organización, la técnica utilizada, los procesos internos y otra inmensidad de variables importantes . (Chiavenato, 2002, pág. 5)

La gestión del talento humano requiere reunir, elegir, adiestrar, galardonar, explayar, auditar y dar rastreo a las personas, asimismo constituir una cimienta de datos confidencial para la toma de decisiones, que la humanidad se sienta comprometida con la organización y sentido de eficacia, solo de esta forma se logrará la productividad, aptitud y obediencia de los objetivos organizativos. (Vallejo, 2016, pág. 16).

Menciona que son las prácticas y políticas necesarias para manipular los propósitos que tienen que notar con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se ve de enganchar, valorar, capacitar, retribuir y brindar un ambiente seguro y imparcial para los personales de la compañía. (Dessler, 2006).

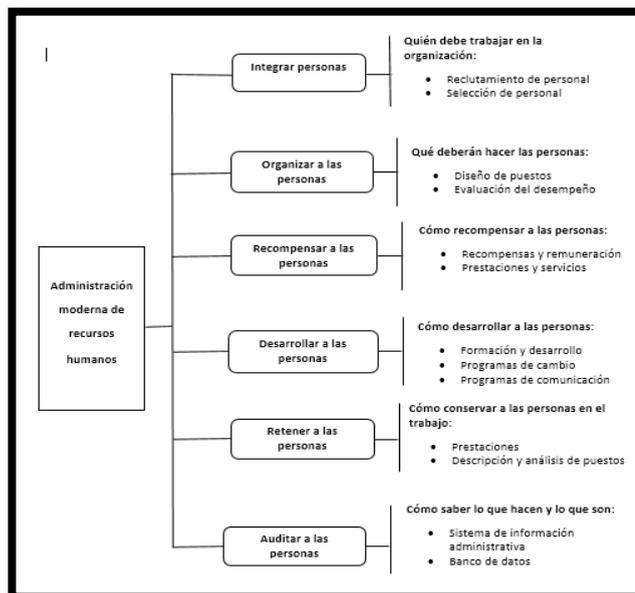
Que es la Gestión del Talento Humano

Ya sea director, asesor, jefe o interventor, cada administrador desempeña en su responsabilidad las cuatro funciones administrativas que constituyen el procedimiento administrativo: planear, organizar, dirigir y

controlar. La ARH está relacionada con estas funciones del director por tanto se refiere a las políticas y prácticas necesarias para dirigir el trabajo de la individuo. Chiavenato (2012)

Seis procesos de la Gestión del talento humano

Figura 1 Los Principales Procesos de la Administración de Recursos Humanos



Fuente: Chiavenato (2009).

Según Chiavenato (2012) define 6 procesos dentro de la gestión del talento humano y son las siguientes:

1. Admisión de personas, Fraccionamiento de agregación y elección de personal: ¿Quién debe ocuparse en la organización? procesos utilizados para circunscribir nuevas personas en la compañía. pueden denominarse procesos de abastecimiento o suministro de personas, incluye incorporación y extracción de personas, (Psicólogos, Sociólogos)

2. Aplicación de personas, Segmentación de cargos y salarios: ¿Qué deberán realizar las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la corporación, y encaminar y escoltar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, observación y representación de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).
3. Compensación de las personas, Segmentación de beneficios sociales: ¿Cómo recompensar a las personas? procesos utilizados para impulsar a las personas y compensar las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas retribución y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de tranquilidad).
4. Desarrollo de personas, Segmentación de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas? asidero los procesos personal para capacitar e aumentar el progreso profesional y personal. Incluyen adiestramiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y expansión de las carreras y programas de comunicación e composición, (Analistas de aprendizaje, Instructores, Comunicadores).
5. Mantenimiento de personas, Segmentación de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para establecer circunstancias ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la conducta, higiene, seguridad y calidad de subsistencia y conservación de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de confianza, Especialistas en aprendizaje de vida).
6. Evaluación de personas, Segmentación de personal: ¿Cómo estar al tanto lo que hacen y lo que son? procesos empleados para seguir e inspeccionar las actividades de las personas y contrastar resultados. Incluye base de datos y sistemas de manifestación gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

2.2.2. Estructura del órgano de Gestión del Talento Humano

El reflejo del socio estratégico no está ya en las tareas, sino en las técnicas, no en los medios, sino en los fines y resultados, no en cargos individuales, separados y aislados, sino en el trabajo en equipo realizado autónomos y multidisciplinarios. Chiavenato (2012).

- **Influencias ambientales externas:** Leyes y reglamentos, sindicatos, condiciones económicas, competitividad, condiciones sociales y culturales.
- **Influencias ambientales internas:** Misión organizacional, Visión, objetivos y estrategias, cultura organizacional, naturaleza de las tareas, estilo de liderazgo.

2.2.3. Definición de administración del talento

(Maribel, 2016) “Es la intransigencia que persigue la satisfacción de organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado” p.17).

Tabla 1: objetivos de la organización vs. Objetivos individuales.

Objetivo de la Organización	Objetivos Individuales
Supervivencia	Mejor salario
Crecimiento sostenido	Mejor prestación
Rentabilidad	Estabilidad de empleo
Productividad	Seguridad en el trabajo
Calidad de los productos / servicio	Calidad de vida en el trabajo
Reducción de costos	Satisfacción en el trabajo
Participación en el mercado	Consideración y respeto
Nuevos mercados	Oportunidad de crecimiento
Nuevos clientes	Libertad de trabajo
Competitividad	Liderazgo laboral
Imagen en el mercado	Sentido de pertenencia

Fuente: Luz M. Vallejo Chávez Administración del talento humano

Según (Vallejo, 2016, pág. 19) menciona los siguientes objetivos de la administración del talento humano:

- ✓ **Ayudar a la formación a conseguir sus objetivos y ejecutar su misión.** - Se refiere al acatamiento de los mismos.
- ✓ **Facilitar competitividad a la organización.** - Es expresar, saber crear, difundir y utilizar habilidades y competencias del personal; ser productivos.
- ✓ **Suministrar a la colocación personas idóneas y motivadas.** - Recluta y selecciona al personal más apto para retenerlo y mantenerlo motivado.
- ✓ **Aumentar la satisfacción en el trabajo.** - Las personas satisfechas son las más productivas, pero las personas insatisfechas se desvinculan de la empresa, se ausentan con costumbre, lo que provoca un índice de desdicha. En cambio, los trabajadores internos felices constituyen el éxito de la empresa y es mucho más fácil alcanzarlos.
- ✓ **Desplegar y amparar la calidad de vida en el trabajo.** - Para expresar y conservar la calidad de vida en el trabajo son importantes los siguientes aspectos: el tipo de administración, la independencia, la autonomía para arrebatar decisiones, el ambiente de trabajo tiene que ser encantador, la confianza, la seguridad en el empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas agradables. En otras palabras convertir a un atractivo para los colaboradores.
- ✓ **Administrar y crear cambios.** – indica lograr adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios generaran nuevos enfoques que son flexibles y ágiles, estos mismos que proponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones a los problemas actuales y tendencias del mercado.
- ✓ **Mantener políticas éticas y de pureza.** - Su misión de cuentas que muestre la pureza, que sea justa, confiable y conducta.
- ✓ **Sinergia.** – Es trabajar en equipo persiguiendo un solo objetivo, y que estos sean de la colocación o personales. Es expresar,

buscamos relaciones ganar-ganar; a esto se conoce como cultura corporativa o modo de administración.

- ✓ **Sinergia.** – Es trabajar en equipo persiguiendo un solo objetivo, y que estos sean de la colocación o personales. Es expresar, buscamos relaciones ganar-ganar; a esto se conoce como cultura corporativa o modo de administración.
- ✓ **Galardonar a los talentos.** - Es importante galardonar el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores y galardonar, incitar su desempeño dentro de la empresa.

Según Vallejo (2016) menciona que existen 4 aspectos esenciales en el talento de las personas que reflejan la competencia individual.

1. **Conocimiento.** - Es el estar al corriente, es el efecto de estudiar a estudiar de modo continua.
2. **Habilidad.**- Hablamos de entender llevar a cabo. Es la diligencia del conocimiento para arreglar inconvenientes y ocasiones, es hacer, es cambiar. Es transformar el saber en resultado.
3. **Juicio.** - Se familiariza de entender investigar la circunstancia y el contexto, es tener el exámen crítico, evaluar los hechos, detallar un equilibrio y determinar preferencias.
4. **Actitud.** - Hablamos de entender lograr que ocurran las cosas. Actitud efectiva y emprendedora, facilita lograr y sobrepasar misiones, asumir peligros, accionar como agente de cambio, ofrecer valor añadido, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que transporta a la persona a poder la autorrealización..

2.2.4. Planificación estratégica del Talento Humano

Según Vallejo (2016) considera las siguientes

- a. La misión. - Representa la razón de ser de una organización, significa el fin o motivo por el que fue creada, para qué debe servir, cumplir los objetivos esenciales del negocio, atender las demandas sociales del cliente y del mercado.

- b. Los valores. - Los valores constituyen las creencias y actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual. Son normas que rigen el comportamiento de las personas y las organizaciones; para ello se hace hincapié en ciertos valores que sus integrantes deben respetar con su comportamiento.
- c. La visión. – Es la imagen de la organización en un futuro, es verse a sí misma proyectada en un tiempo y espacio. Generalmente se realiza una proyección para cinco años. Se debe contestar las siguientes preguntas: ¿Qué tipo de relaciones desea tener con los clientes? y ¿cómo alcanzar sus objetivos?, ¿qué oportunidades y desafíos debe enfrentar? La visión es lo que pretende ser la empresa con la ayuda de las personas.
- d. Objetivos de la Organización. - El objetivo es el resultado deseado que se pretende alcanzar dentro de un período determinado. Los objetivos se basan en seis criterios.

Tabla 2: objetivos de la organización

Nº	CRITERIOS
1	Enfocarse en los resultados que se pretende alcanzar.
2	Ser consistente, es decir, ser congruente con los objetivos y las metas de la organización.
3	Ser específicos, estar ajustados y bien definidos.
4	Ser objetivos, cuantitativos y reales.
5	Referirse a un período determinado, como día, semana, mes y número de años.
6	Ser alcanzables y posibles.

- e. Estrategias organizacionales. - Las estrategias son cambios organizados, que definen el futuro y el destino de la organización.

Tabla 3: Estrategias Organizacionales

EMPRESA	Misión	Hacia dónde queremos ir
	Visión	
¿ que hay en el entorno?	Objetivos Organizacionales	¿ que tenemos en la empresa?
Análisis del entorno	Estrategias de la organización	Análisis de la organización
¿ qué oportunidades y amenazas existen en el entorno?	¿ qué deberíamos hacer?	¿ qué fuerzas y debilidades tenemos en la organización?

- f. Factores que intervienen en la planificación de la gestión del talento humano. - Existen muchos factores que deben ser analizados como el ausentismo, la rotación, el cambio de los requisitos de la fuerza de trabajo; estos factores forman parte de la planificación de la gestión del talento humano.
- g. Ausentismo. - Las ausencias son faltas o retrasos para llegar al trabajo. El opuesto al ausentismo es la presencia. El ausentismo es la frecuencia y/o la duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan; constituye la suma de los períodos en los cuales los colaboradores se encuentran ausentes del trabajo, sea por falta, por retraso o por algún otro motivo.
- h. Rotación del personal. - La rotación es el flujo de entradas y salidas de personas en una organización; las entradas compensan las salidas de personas. A cada separación casi siempre corresponde una contratación de un sustituto para reemplazarlo. Esto significa que el flujo de salidas puede ser por separaciones, despidos y jubilaciones, y se compensa con el flujo equivalente de entradas o contrataciones de personas.

2.2.5. Política

Chiavenato(2009) Afirma que. “las políticas son reglas establecidas para gobernar funciones y garantizar su desempeño de acuerdo con los objetivos destacados” (p.102).

Política de recursos humanos

Las políticas de recurso humanos se refieren a la forma como las organizaciones quieren tratar a sus integrantes para lograr a través de ellos los objetivos organizacionales ,al proveer condiciones para el logro de objetivos particulares. Varian mayormente una organización a otra. Chiavenato (2009).

Políticas de integración de recursos humanos

- donde reclutar (fuentes de reclutamiento dentro o fuera de la organización) en que condiciones y como reclutar (tecnicas o medidas de reclutamiento que prefiere la organización para abordar el mercado de recurso humanos) los recursos humanos necesarios para la organización.
- criterios de selección de recursos humanos y estándares de calidad para la admision , en cuanto a aptitudes físicas e intelectuales, experiencia y potencial de desarrollo, que tengan en cuenta el universo de puestos dentro de la organización.
- como incorporar a los nuevos participantes al ambiente interno de la organización con rapidez y eficacia.
-

1. Políticas de organización de recursos humanos

- como saber los requisitos básicos del personal (requisitos intelectuales, físicos y entre otros) para el desarrollo de las tareas y obligaciones del universo de puestos de la organización.
- como saber los requisitos básicos del personal (requisitos intelectuales, físicos y entre otros) para el desarrollo de las

tareas y obligaciones del universo de puestos de la organización.

- criterios de evaluación de calidad y educación de los elementos humanos a través de la evaluación de desempeño.

2. Políticas de la retención de los recursos humanos

- criterio de remuneración directa para los participantes que tenga en cuenta la voluntad del puesto y los salarios en el mercado de trabajo.
- criterios de remuneración indirecta para los participantes que consideren los programas de prestaciones más adecuados a las necesidades en el universo del puesto de la organización y contempla la posición de la organización frente a las prácticas en el mercado laboral.
- como mantener una fuerza de trabajo motivada, con una moral elevada, participativa y productiva dentro de un clima organizacional adecuado.

criterios relativos a las condiciones físicas ambientales de higiene y seguridad en torno al desempeño de las tareas y obligaciones de puestos de la organización relaciones cordiales con sindicatos y representantes del personal.

3. Políticas de desarrollo de recursos humanos

- criterios de diagnóstico y programación de formación y renovación constante de la fuerza de trabajo para el desempeño de sus labores.
- criterios de desarrollo de los recursos humanos de mediano y largo plazo que tengan en cuenta la continua realización del potencial humano en posiciones cada vez más elevadas en la organización.
- creación y desarrollo de condiciones capaces de garantizar la salud y excelencia organizacionales mediante la modificación de la conducta de los participantes.

4. Políticas de evaluación de recurso humanos

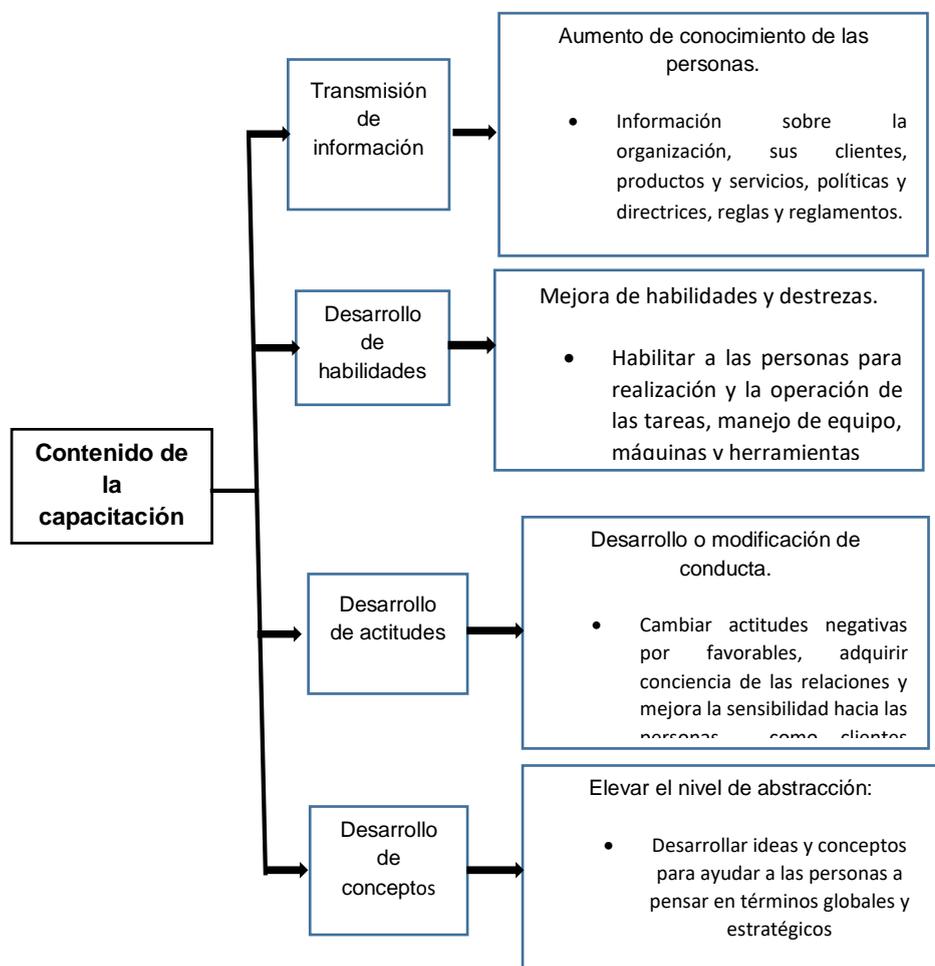
- como mantener un banco de datos capaz de proporcionar la información necesaria para el análisis cualitativo y cuantitativo de la fuerza de trabajo disponible en la organización.
- criterios para la auditoria permante de la aplicación y adecuacion de politicas y los procedimientos relacionados con los recursos humanos de la organización.

2.2.6. Capacitaciones

Chiavenato (2009)“Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistematica y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias”. (p.315)

Chiavenato (2009)“Capacitacion es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo” (p.321).

Tabla 4: contenido de la capacitación



Fuente: Chiavenato 2009 "Gestión del talento Humano"

2.2.7. Comunicación

La comunicación es “un desarrollo por medio del cual un individuo se pone en contacto con otra por medio de un mensaje, y espera que esta más reciente dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta”. El llamado Feed Back o reabastecimiento. (Velasco & Nosnik, 2011). Lopez (2015).

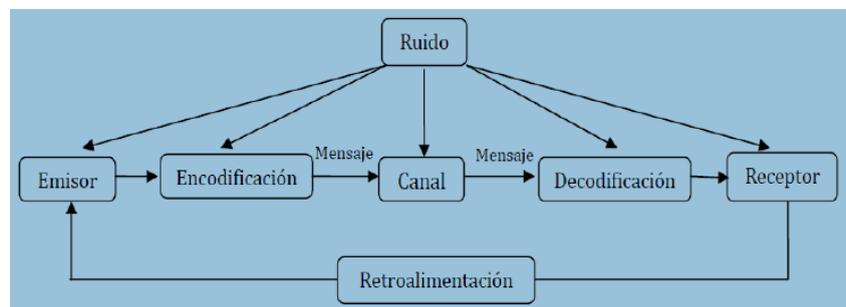
Procesos de la comunicación

El desarrollo de comunicación se ejecuta para numerosos autores del siguiente modo: Las partes clave del desarrollo son: (1) el emisor, (2) codificador, (3) el mensaje, (4) el canal, (5) decodificación, (6) el receptor, (7) ruido, (8) reabastecimiento.

El emisor inicia un mensaje al codificar un pensamiento, el mensaje es el producto físico real desde la codificación del emisor; cuando estamos hablando, lo que se habla es el mensaje; cuando escribimos, es el mensaje; cuando hacemos ademanes, los movimientos de nuestros brazos y las expresiones de nuestras caras son el mensaje. El canal es el medio por el cual viaja el mensaje; este lo selecciona el emisor, que debe saber si usa un canal formal o uno informal. (Robbins, Garcia, Chiavenato, & etal, 2009, pág. 355

Mientras que para Chiavenato en proceso de comunicación lo esquematiza de la siguiente manera:

figura 2: proceso de la comunicación



Fuente: Chiavenato (2012).

2.2.8. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es el grupo de técnicas y ocupaciones encaminadas a hacer más simple y hacer más ágil el fluído de mensajes que se dan dentro de la organización para con sus integrantes y la sociedad, con la intención de influir en las críticas, reacciones, relaciones y formas de proceder de éstos, para asegurar de esta forma el logro de sus propósitos acrecentando de una u otra forma la eficacia. (Saltos de Idrovo). Lopez (2015)

Por otro lado “la comunicación en la compañía es la fuerza que une entre sí a la gente, por medio de la cual tienen la posibilidad de llegar a un criterio habitual, comprendiendo y cooperando para conseguir los objetivos y objetivos organizacionales.” (Koontz & Donell, 1985, pág. 120). Lopez (2015)

Por otro lado, se enseña a la comunicación organizacional como el sistema racional de la cooperación de todos los que constituyen la organización, puesto que la gente que la tienen dentro van a estar dispuestas en alguna forma a contribuir con los logros de la organización, de tal forma que ellos además sean beneficiados. (Chiavenato, 2005). Lopez (2015)

2.2.9. Dimensiones de la comunicación organizacional

Hay 3 dimensiones de comunicación, la comunicación organizacional interna, la comunicación organizacional externa y la comunicación organizacional personal, el cual se señala a continuación.

a. Comunicación Interna

Entre tanto Andrade conceptualiza la comunicación interna de la siguiente manera:

Un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Andrade, 2005, pág. 17). Lopez (2015).

b. Comunicación Externa

Hernández relata que la comunicación externa “es el grupo de mensajes emitidos por alguna organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a sostener o hacer mejor sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen conveniente o a fomentar sus productos o servicios”. (Hernandez , 2009).

Entonces la comunicación externa va a ser para el público; oséa la imagen que la organización mostrara, su accionar, su cultura de esta forma como la solidez e identidad de la organización. Lopez (2015)

c. Comunicación Personal

La comunicación es un compromiso compartido; como todos en la organización establecen contacto, estar comunicado bien es un compromiso de todos, más allá de que algunos tienen que llevar a cabo un papel más relevante en este sentido por la posición que llenan o por la información que manejan. (...). Por consiguiente, el avance de las capacidades de comunicación de la gente, en los diferentes escenarios y superficies, se volvió una prioridad, más que nada en este momento que las organizaciones están viviendo cambios esenciales. (Andrade, 2005, págs. 21-23). López (2015).

2.2.9.1 Cultura organizacional

Las culturas organizacionales importan para el triunfo de una compañía por numerosas razones: Da una identidad organizacional a los empleados, una perspectiva definitoria de lo que representa la organización. Son de esta forma una sustancial fuente de seguridad y continuidad para las organizaciones, la cual ofrece una sensación de seguridad a sus integrantes. De forma simultánea, el saber de la civilización organizacional asiste para los empleados otra vez ingreso a interpretar lo que pasa dentro de la organización, debido a que les da un considerable contexto para hechos que de otros métodos parecerían confusos. A lo mejor más que ninguna otra cosa, las culturas contribuyen a alentar el entusiasmo de los empleados en sus tareas. Gustan atención, emiten una perspectiva y acostumbran honrar como ídolos de los

individuos más productivos y creativos. Debido a que reconocen y retribuyen a estas personas, las culturas organizacionales los identifican como modelos a continuar. Keith y Newstrom (2000), en su libro "Comportamiento Humano en el Trabajo". Llacchua (2015).

2.2.9.2 Etapas n la formación de la cultura organizacional

Llacchua (2015).Fincowsky y Krieger. (2011), en su libro Accionar Organizacional, relata las etapas en la formación de la civilización, según Schein, que es como sigue:

Llacchua (2015).Fincowsky y Krieger. (2011).La cultura organizacional configurada por los fundadores: Los creadores acostumbran ofrecer su huella a la novedosa organización por medio del establecimiento de su perspectiva y misión, de la forma de estructurarla, y por medio de la transmisión de sus valores, desvalores, juicios y perjuicios. En la mayoría de los casos el principal creador basa la civilización original en sus propias vivencias organizacionales, y va a traer sus aprendizajes a la novedosa organización: un dirigente obrero va a llevar a su sindicato la civilización organizacional de la compañía en donde fue obrero o empleado.

Llacchua (2015).Fincowsky y Krieger. (2011).La cultura organizacional que emerge de los chicos grupos: Los individuos se organizan en un intento de agrandar sus pretenciones. En el desarrollo aportan misiones, valores y esperanzas, y impulsan la búsqueda de novedosas maneras de lograr lo que desean. Los grupos evolucionan por medio de una sucesión de etapas:

Llacchua (2015).Fincowsky y Krieger. (2011). La primera da un giro cerca de cuestiones de dependencia y autoridad, siendo el elemento clave la elección de quién va a ser el jefe del grupo, cuyos pertenecientes buscan a alguien que los guíe. El tipo de personas que sean seleccionadas para esta labor representa una señal de los valores y normas de grupo.

Llacchua (2015).Fincowsky y Krieger. (2011). La segunda etapa supone cuestiones de confrontación de privacidad, diferenciación de fallos y relaciones entre iguales. Los primeros esfuerzos exitosos por tratar los temas de autoridad quizás produzcan un sentimiento tanto de triunfo tanto de agrado por la pertenencia que, a lo mejor va a durar un extenso tiempo de tiempo.

Llacchua (2015).Fincowsky y Krieger. (2011). Durante la tercera etapa tienen que confrontarse los inconvenientes de imaginación y seguridad. El grupo comienza a confrontar con los enfoques innovadores que llevaron a su triunfo inicial, mientras la originalidad y la imaginación se intercalan con las pretensiones de orden y seguridad.

Llacchua (2015).Fincowsky y Krieger. (2011).La cultura organizacional implantada y transmitida por los líderes: Las culturas organizacionales son construidas por dirigentes, y una de las funcionalidades más decisivas del liderazgo bien puede ser la construcción, conducción y de ser primordial la devastación de la civilización. La civilización y el liderazgo son dos caras de la misma moneda y no tienen la posibilidad de ser entendidas por separado.

2.2.9.3 Calidad de servicio

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) Afirma. “Todos los grupos entrevistados apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”. (p.21)

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (NISHIZAWA).

La Calidad de Servicio como el valor añadido que ofrecer, a un cliente cada vez más exigente, que busca en la actividad de consumo, aquel producto o servicio que puede satisfacer de una forma más óptima sus necesidades, ofreciéndole, en definitiva, mejores resultados. (calidad de servicio y satisfacción del cliente, 2001)

Zeithaml, Bitner & Gremler (2009) “La calidad del servicio es un elemento básico de las percepciones del cliente. El elemento dominante en las evaluaciones de los clientes, también puede ser muy importante para determinar la satisfacción del cliente”. (p.111)

La calidad de servicio es el proceso que interviene el producto o servicio que será entregado por la empresa. Y es así que, este concepto es sinónimo de calidad total, pero en realidad el consumidor de nuestros productos o servicios no puede apreciar, ni por otra parte le interesa, lo que ocurre en el interior de nuestro establecimiento. Podemos tener unos procesos de producción impecables y fallar en entregar los artículos o viceversa Fernandez (2000). Pero el producto o el servicio se tiene que entregarse en el tiempo que corresponde.

2.2.9.4 Evaluación del concepto de calidad

Según Tari (2000). A lo largo de la historia encontramos múltiples manifestaciones que demuestran que el hombre ha conseguido satisfacer sus necesidades adquiriendo aquello que le reportaba mayor utilidad(p.13).

La evolución según Tari (2000) en su libro de calidad total menciona:

Edad Media-Revolución Industrial

Con la aparición de los primeros gremios artesanales en la Edad Media, observamos los primeros ejemplos de lo que actualmente denominamos calidad. En este periodo, los artesanos, en quienes se

identificaba tanto el trabajo directivo como el manual, elaboraban en pequeños talleres una cantidad reducida de producto destinada a un mercado local o de tipo urbano, donde existía una estrecha relación con los consumidores, lo que les permitía elaborar un producto que se ajustaba todo lo posible a los requisitos exigidos por los mismos. A partir del siglo XVII se produce la separación entre la ciudad y el mundo rural, y el desarrollo del comercio internacional, proceso que fue provocando que los artesanos se concentrasen en las ciudades. De esta forma, adquirió gran importancia la figura del mercader que compraba la producción a los artesanos para posteriormente comercializarla, permitiendo a éstos dedicarse exclusivamente a su tarea productiva. Esta relación fue intensificándose hasta llegar a la concentración de los artesanos que guardaban relación con un determinado comerciante en un solo local, consiguiendo las ventajas de la producción a mayor escala, la división del trabajo y la especialización. Tari (2000).

Revolución Industrial - finales siglo XIX

Con la Revolución Industrial, los artesanos siguieron caminos diferentes. Algunos de ellos continuaron como hasta entonces, otros se transformaron en empresarios, mientras el resto se convirtió en operario de las nuevas fábricas. Asimismo, desde finales del s. XVIII a finales del s. XIX se produce la incorporación de la máquina a los talleres donde se concentraban los nuevos operarios (antiguos artesanos), produciéndose una reestructuración interna en las fábricas como forma de adaptarse a los requerimientos de las nuevas tecnologías y a los mayores volúmenes de producción. Durante toda esta etapa, los productos manufacturados elaborados tanto por los que seguían como artesanos como por los operarios de las fábricas, se ajustaban a los gustos de la época, de manera que el comprador diseñaba y especificaban los requisitos, esto es, definía la calidad del producto para que el artesano u operario con sus habilidades, lo fabricara. De esta forma, existía una estrecha comunicación entre el fabricante del producto y el cliente, que permitía que el artículo fabricado cumpliera de forma completa los deseos del comprador. Por

consiguiente, la calidad continuaba dependiendo y era cuidada individualmente por el artesano u operario Tari (2000).

Administración científica - II Guerra Mundial

A finales del siglo XIX, en los Estados Unidos desaparece totalmente esa comunicabilidad que existía entre fabricante y cliente y se inicia un proceso de división y estandarización de las condiciones y métodos de trabajo. Aparece la visión de Frederick Winslow Taylor, implicando la separación entre la planificación y la ejecución del trabajo con la finalidad de aumentar la productividad. Este trascendental cambio provocó inicialmente un perjuicio en la calidad del producto o servicio. Asimismo, con la producción en serie, siguiendo los principios clásicos de organización científica del trabajo de Taylor, era fácil que se produjera un error humano, que se olvidara colocar una pieza, o se entregara un artículo defectuoso. De esta forma, surgieron los primeros problemas relacionados con la calidad en la industria. Como solución, se adoptó la creación de la función de inspección en la fábrica, encargando ésta a una persona responsable de determinar qué productos eran buenos y cuáles malos, eliminando a medida que este periodo iba avanzando la preocupación o responsabilidad de los operarios por la calidad y traspasándola al inspector. No obstante, en ese momento la calidad no era realmente un problema a considerar pues los mercados estaban poco abastecidos, por lo que absorbían con avidez la mayor parte de los productos que se les ofrecían. Así, la calidad en el ámbito de la empresa sólo comienza a estudiarse a principios del siglo XX, relacionándolo con el término inspección, concepción que ha ido evolucionando hasta llegar a entenderlo como prevención Tari (2000)..

II Guerra Mundial - Década de los setenta

Finalizada la II Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes. Por un lado, Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección. Por otro, debemos destacar a Japón que comenzó

una batalla particular por la calidad con un enfoque totalmente diferente al occidental como veremos a continuación. A partir de 1950, mientras en Japón se empezaba a aplicar el control de calidad con una amplia difusión de los métodos estadísticos, en Occidente su aplicación era más limitada (nota 2). La menor importancia que le daban las empresas occidentales se debía a que la calidad no era considerada como un problema, puesto que se enfrentaban a un mercado de demanda donde sus productos se vendían con facilidad. Hasta este momento, el control de calidad tenía un límite ya que se centraba principalmente en la planta productiva. Sin embargo, las lecciones del Dr. Juran sobre el arte del quality management y el significado de la calidad ampliaron el enfoque más allá de la simple inspección de productos (nota 3). Estas premisas básicas fueron escuchadas en Japón, pero no en EE.UU., por lo que la calidad empezó a ser una preocupación principalmente de la administración de las empresas japonesas. De esta forma, se abrieron las puertas para el establecimiento del control total de calidad en Japón tal como lo conocemos hoy en Occidente ampliando así la visión de la calidad, centrada hasta ese momento en el producto. De esta manera Japón, durante la década de los 50 comprendió que para no vender productos defectuosos era necesario producir artículos correctos desde el principio. Por consiguiente, pese a que el control de calidad se inició con la idea de hacer hincapié en la inspección, pronto se pasó a la prevención como forma de controlar los factores del proceso que ocasionaban productos defectuosos. Las empresas japonesas entendieron que se necesitaba un programa de control de calidad cuya aplicación fuera más amplia que la considerada hasta el momento. Por mucho que se esforzase el departamento de producción, sería imposible resolver los problemas de confiabilidad, seguridad y economía del producto si el diseño era defectuoso o los materiales eran mediocres. Por lo tanto, para desarrollar un producto de calidad era preciso que todas las divisiones de la empresa y todos sus empleados participaran en el control de la calidad. Esto significaba que quienes intervenían en la planificación, diseño e investigación de nuevos productos, así como quienes estaban en la división de fabricación y en las divisiones de contabilidad y personal entre otras,

tenían que participar sin excepción. Por otro lado, Occidente, que todavía no se enfrentaba a una competencia fuerte, seguía considerando la inspección como sinónimo de calidad. La industria occidental, desde la II Guerra Mundial hasta los años setenta se había concentrado en proporcionar de la manera más rápida posible la tecnología y el volumen creciente de productos y servicios que una economía en continuo desarrollo exigía. Se usaban de forma intensiva las técnicas de control de calidad basadas en la inspección del producto final para determinar su idoneidad, por lo que la eliminación o re trabajo fectuoso eran la práctica habitual. Las ineficiencias y el coste extra que este proceder ocasionaba era simplemente repercutido al cliente, lo que no representaba un grave problema mientras la economía siguiese creciendo. La consecuencia de estas evoluciones dispares fue que en Japón se requerían menos horas y era más barata la fabricación de productos exactamente iguales que en los países occidentales Tari (2000).

Década de los ochenta y noventa

Esta divergencia alcanza su grado máximo a mediados de los años setenta cuando Occidente empieza a darse cuenta del liderazgo que iba consiguiendo Japón, propio no de un milagro, sino de la construcción paso a paso de una cultura de calidad frente a la estadounidense basada en la productividad. Junto a esto, la crisis del petróleo alertó tanto de la necesidad del ahorro de energía como de la necesidad de asegurar la calidad del producto para reducir el desperdicio y así los costes. De esta manera, la competencia comienza a ser cada vez más fuerte, los mercados se globalizan y la industria occidental, y particularmente la estadounidense, comienza a perder el liderazgo en sectores donde durante décadas había disfrutado de una posición ventajosa (auto-móviles, acero, semiconductores, ordenadores, etc.). En mercados que comienzan a estar saturados el hecho de simplemente ofrecer un producto o servicio ya no garantiza el éxito. Ante consumidores cada vez más informados y con una oferta variada la calidad se convierte en un factor crítico. La prevención, en vez de la inspección, es el enfoque

que se utiliza ahora como se hiciera anteriormente en Japón. La calidad pasa a ser un requisito necesario para la competitividad de la empresa. Así, los años ochenta y noventa son testigo del importante logro conseguido durante décadas por los japoneses, de quienes se trata de importar soluciones. Esta reflexión señala la importancia que vuelve a adquirir la comunicabilidad entre empresa y cliente, disminuyendo de este modo el distanciamiento que ha existido durante buena parte del siglo XX Tari (2000).

2.2.10. Concepto de Calidad

La Real Academia Española (como se citó en Duque, 2005) define calidad “Como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (p. 68). Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella. Condori (2017).

2.2.11. Servicio

Zeithaml, Bitner & Gremler (2009) “Los servicios son actos, procesos y desempeños proporcionados o producidos por una entidad o persona para otra entidad”. (p.4).

Valls, Roman, Chica & Salgado (2017) “El servicio es el resultado de la interacción de los tres elementos base que son el cliente, soporte físico y el personal este resultado constituye un beneficio que debe satisfacer las necesidades de los clientes”. (p.27)

2.2.12. Calidad en el servicio al cliente

John, Tschohl (2008) “El servicio es como un “Bono”, un “Extra”, que las empresas añaden a sus ventas como una muestra de su generosidad”. (p.10).

SERVQUAL

La escala SERVQUAL se desarrolló en el año 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry. Esta escala consta de dos partes, la primera mide las Expectativas de los clientes sobre el servicio prestado en la organización de un sector específico y la Segunda mide las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en particular. (Miranza González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007). Ascoy, Soriano de Silva (2016).

SERVQUAL: UN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

En el desarrollo de SERVQUAL (nuestro instrumento para la medición de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios), para diseñar escalas de medición que permitiesen valorar algunos procesos que no son directamente observables, recurrimos a métodos y procedimientos generalmente aceptados en el desarrollo de este tipo de análisis. (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990, p.27)

IMPORTANCIA RELATIVA DE LOS CRITERIOS DE SERVQUAL

Los cinco criterios de SERVQUAL, dado que constituyen el resultado del análisis sistemático de las evaluaciones realizadas por cientos de entrevistados en varios sectores del servicio, conforman una representación precisa de los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de los servicios. En consecuencia, es razonable concluir que los usuarios podrían considerar muy importantes los cinco criterios, sin excluir ninguno. (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990, p.30)

Características del servicio de calidad

Condori (2017), Aniorte (como se citó en Silva 2015) considera que algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- a. Debe cumplir sus objetivos
- b. Debe servir para lo que se diseño
- c. Debe ser adecuado para el uso
- d. Debe solucionar las necesidades

e. Debe proporcionar resultado

Principios de la calidad del servicio

Condori (2017) De acuerdo a Pérez (2005) los principios de la calidad del servicio son los siguientes:

Fortalecer los sistemas y procesos

Una organización que tenga sistemas y procesos de trabajo interdependientes debe responder con mayor rapidez y efectividad a las demandas del mercado. Estas empresas deben tener una mayor capacidad de respuesta ante la competencia debido a que se han preocupado en optimizar sus procedimientos, utilizando tecnología y personal capacitado.

Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo

Con un real compromiso por el trabajo y el personal capacitado pueden lograr y garantizar en conjunto la buena calidad del servicio, los trabajadores que estén en contacto directo con el cliente deben interesarse por las necesidades de los clientes y recoger sus opiniones y sugerencias, y desde luego participar con sus ideas para la mejora del funcionamiento del servicio.

Mejorar la coordinación y la comunicación

El personal en los diferentes niveles de la organización debe trabajar en conjunto con una sola consigna orientada a la calidad y en donde toda la comunicación es fluida y puedan coordinar diferentes actividades sin ningún impedimento o restricción y donde puedan compartir conocimiento y opinión.

Demostrar compromiso por parte del liderazgo

Cuando los líderes de una organización se comprometen para prestar servicios de calidad, los empleados lo aceptan, lo toman como un ejemplo de un modelo a seguir y lo aceptan como principio fundamental para su propio trabajo. Es decir, los líderes de la organización pregonan con el ejemplo y eso es una motivación para los demás trabajadores.

DIMENSIONES

Elementos tangibles: Debido a la ausencia de un producto físico, los clientes a menudo se basan en la evidencia tangible entorno al servicio en la formación de las evaluaciones. Como por ejemplo las instalaciones físicas en donde se presta el servicio, la apariencia del personal que lo atiende, los equipos utilizados mediante los cuales se brinda el servicio, documentos, boletines, etc. Elementos físicos que están involucrados a la hora de que se preste el servicio y que influyen en la calidad del mismo.

Fiabilidad: Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio. También es la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes.

Capacidad de Respuesta: Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.

Seguridad: Expresa sentimientos de los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. Por ejemplo en la confidencialidad de las transacciones que realice el cliente con la empresa, así como también la seguridad física que dan las instalaciones de la empresa.

Empatía: La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses. Y de esa manera ofrecer una atención personalizada mostrando un compromiso con el cliente, capacidad para escuchar al cliente, mostrar respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas.

2.2.13. Marco conceptual

Calidad: Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.

Servicio: Es un proceso o un conjunto de actividades, que utilizan medios humanos o materiales para su prestación con la finalidad de satisfacer necesidades.

Calidad del servicio: Es una actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.

Fiabilidad: Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio. Es decir, es la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes.

Capacidad de respuesta: Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes, pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.

Seguridad: Expresa sentimientos a los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. Por ejemplo, en la confidencialidad de las transacciones que realice el cliente con la empresa, así como también la seguridad física que dan las instalaciones de la empresa.

Empatía: La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses. Y de esa manera ofrecer una atención personalizada mostrando un compromiso con el cliente, capacidad para escuchar al cliente, mostrar respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas.

Servqual

Es una herramienta de diagnóstico que descubre las debilidades y fortalezas de la empresa en el área de calidad del servicio. Escala de 44 preguntas que mide las expectativas y percepciones del cliente con respecto a las cinco dimensiones de la calidad del servicio

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

3.1.2. Hipótesis Específica

- a) Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- b) Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2018.
- c) Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- d) Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

- e) Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- f) Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los

restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

- g) Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- h) Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- i) Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.
- j) Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

3.2. Variable

Variable 1: Gestión del Talento Humano

Dimensiones

- Organizar a las personas
- Desarrollar a las Personas

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensión

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles
-

3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.. (Chiavenato, 2002, pág. 5)	la gestión del rol que cumple cada colaborador a partir de las funciones que se les asignen según las políticas, valores, cultura organizacional de cada empresa.	ORGANIZAR A LAS PERSONAS	Diseño de puestos
				Evaluación de desempeño
			DESARROLLAR A LAS PERSONAS	Formación y desarrollo
				Programas de cambio
	Programas de comunicación			
V2 Calidad de Servicio	Calidad de servicio La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (MATSUMOTO NISHIZAWA, 2014)	Es un proceso que enmarca en todo bien o servicio manteniendo cero defectos para cumplir las expectativas del cliente	FIABILIDAD	Proveer el servicio como fue Prometido
				No cometer errores
				Proveer el servicio en el tiempo prometido
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Informar al cliente sobre cuando se realizaran los servicios.
				Colaboradores rápidos
				Disposición a ayudar a los clientes

				Colaboradores que inspiren confianza al cliente
			SEGURIDAD	El cliente se siente seguro del servicio
				Colaboradores corteses y amables
			EMPATIA	Colaboradores que traten a los clientes de manera comprensiva
				Atención individualizada a los clientes
				Comprensión de las necesidades de los clientes
			ASPECTOS TANGIBLES	Equipos modernos
				Colaboradores con experiencia pulcra y profesional
				Instalaciones físicas visualmente agradables

Fuente: Elaboración propia

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

- **Cuantitativa**

El presente trabajo corresponde al enfoque cuantitativo debido que, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.4).

3.4.2. Tipo de estudio

- **Investigación Básica**

El presente trabajo corresponde al tipo de investigación básica debido a que, “No tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2008, p.43)

3.4.3. Diseño de Investigación

- **Diseño no experimental**

Este trabajo de investigación corresponde al diseño no experimental debido a que, “se define como aquella que cuya variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan u estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de la ocurrencia” (Carrasco Díaz, 2006, p. 71).

- **Transaccional o transversal**

Porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Dentro del tipo de diseño transeccional o transversal, esta investigación se subdivide en el diseño transeccional correlacional.

Estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad, para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. (Carrasco, 2008, p.73).

La correlación mide la intensidad de la posible relación (asociación) que puede haber entre variables no continuas, y lo hace por medio de coeficientes, que toman valores entre 0 y 1 para la correlación positiva o

directa, entre 0 y -1 para la correlación negativa o inversa. Entre más se acerca el valor del coeficiente a cero, menos relación existe entre las variables, y entre más se acerca a 1, mayor es la relación que puede haber entre variables.

Así se muestra el esquema del diseño correlacional considerado de la siguiente manera:

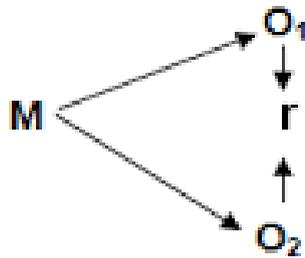


Figura 3: Esquema diseño correlacional

Fuente: Carrasco, 2008, p.73

Dónde:

M = Muestra.

Ox = Observación de la V1 (Gestión del Talento Humano)

Oy = Observación de la V2 (Calidad de Servicio)

r = Indica la posible relación entre las variables estudiadas.

3.5. Población y muestra de estudio

3.6.1. Población

Se considera que: La población es un conjunto de elementos respecto a la población, se entiende como, "El conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación" (Carrasco, 2008, p.73).

Sobre la población, Bernal (2010) considera que, “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, es decir, la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares” (p.160).

Donde en el presente trabajo de investigación se toma a los 33 restaurantes y Recreos del centro poblado Chumbao lo cual se desagrega en una muestra de 100 clientes para dicha encuesta.

Tabla 5: Población de estudio
Se considerará a todos los Restaurants y Recreos del centro Poblado Chumbao

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	Cuenta con Licencia de Funcionamiento
1	Recreo Ecoturístico Ponceca	Si
2	Centro Recreacional Mankora	Si
3	Recreo La Tullpa	Si
4	Recreo Añañaw	Si
5	Recreo Rivera	Si
6	Recreo Mary	Si
7	Recreo La Choza del Alce	Si
8	Recreo Maray	Si
9	Recreo La Bombonera	No
10	Recreo Mama Clarita	No
11	Recreo Tambo	Si
12	Recreo Huasco	No
13	Recreo Huamani	No
14	Recreo y Restaurant el Perolito	Si

15	Recreo y Cevicheria el Huerto	No
16	Restaurants Estefanny	Si
17	Restaurants y Parillas La Pankita Verde	Si
18	Restaurats Jugueria Suny	Si
19	Restaurants Calderia Ortega	No
20	Restaurants del Sol	No
21	Restaurants Alvares	Si
22	Restaurants Shaito	No
23	Restaurants las Magnolias	Si
24	Restaurants Kendisita	No
25	Restaurants Natural	Si
26	Restaurants Diaz	Si
27	Restaurants Misky Mikuy	Si
28	Restaurants Doña Fely	No
29	Restaurants la Fogata	No
30	Restaurants Alison	Si
31	Restaurants Andrea	No
32	Restaurants Palomino	Si
33	Restaurants Sazon Vichy	No

Fuente: Elaboracion propia

3.6.2. Muestra

Considera que, “la muestra es una parte o fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra se puedan

generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2008,p.237).

Sobre la muestra Arias (2012) considera que, “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83).

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales es la de ser objetivo y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. Carrasco (2005)

Muestras intencionadas

El muestreo por conveniencia es probablemente la tecnica de muestreo mas comun . en el muestreo por conveniencia, las muestras son seleccionados poe que son accesibles para el investigador. Los sujetos son elegidos simplemente por que son faciles de reclutar (Arias, 2012).

Tomando en cuenta este muestreo para el presente trabajo de investigación se consideró solo 33 restaurants y recreos de cada uno de ellos se sumo 100 encuestados, se escogió este tipo de muestreo ya que estos restaurantes no manejan ningún tipo de tiket y no se sabe cuántos consumidores ingresan a diario.

3.6.3. Determinación del tamaño de la muestra mediante la tabla de error

La tabla de error constituye uno de los instrumentos más prácticos usados en la investigación científica para el tratamiento de la población y la muestra; más concretamente, para determinar el tamaño de la muestra o calcular cuántos elementos de la población deben ser tomados para constituir la muestra (Carrasco, 2008,p.245).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1.Técnica

- **La encuesta**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta, ya que, “Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (Carrasco, 2008, p.314).

En efecto, “La encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2008, p.314).

De la misma manera sostiene que, “la encuesta es una técnica que pretende obtener información que se suministra a un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2012, pág. 72).

3.7.2. Instrumento

- **El cuestionario**

Para el presente trabajo, se empleó como instrumento el cuestionario, debido que, “Es el instrumento de investigación social más usada cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (Carrasco, 2008, p.318).

Este instrumento que es una forma o modalidad de la encuesta, en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio (unidad de análisis o personas encuestadas), consiste en presentar (previa orientación y charlas motivadoras) a los encuestados una hoja o pliego de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. (Carrasco, 2008, p.318)

3.8. Métodos de análisis de datos

- **Tratamiento estadístico** (SPSS V22 (Statistical Package for the Social Sciences))

SPSS facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas. Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel en una base de datos SPSS. (Catañeda, Cabrera, Navarro, & Vries, 2010, P.15).

Para el presente trabajo de investigación se utilizó este programa estadístico que fue útil para el procesamiento de los datos que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario de las encuestas que previamente han sido resueltas por todos los clientes de los Restaurantes y recreos del Centro Poblado Chumbao, Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac.

- **Alfa de Cronbach**

El alfa de Cronbach es un proceso en el cual se validan si los ítems están bien formulados, debido por el cual se utilizó en el presente trabajo de investigación, cual han sido en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según la tabla de Kuder Richardson, para lo cual se ha utilizado el programa estadístico SPSS V22.

- **Distribución de frecuencias**

Se entiende que, “una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones de una variable ordenada en sus respectivas categorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs.282- 283).

Donde las frecuencias relativas son los porcentajes (%) de casos en cada categoría y la frecuencia acumulada son los que se va acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta.

- **Coeficiente de correlación Rho de Spearman**

Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como r_s , son medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden

ordenarse por rangos (jerarquías).son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (Hernández, Fernandes, & Baptista, 2014,p.322).

A continuación se muestra la siguiente tabla de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

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

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permitió medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación y está determinado en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, como referencia tenemos la tabla de Kuder Richardson que se presenta a continuación:

Tabla 1: *Fiabilidad según kuder Richardson*

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Solis (2016). El Liderazgo Y Su Relación con El Empowerment de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 2, observamos que el valor alfa es de ,757 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 12 preguntas, es decir de las dos variables, se puede observar en la tabla siguiente (tabla 2).

Fiabilidad de las dos variables

Tabla 1:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	20

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 2, observamos que el valor alfa es de 0,728 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos, es decir de la primera variable, Gestión del Talento Humano; se puede observar en la tabla siguiente (tabla 4).

Tabla 2:

Estadística de fiabilidad (V1 : Gestión del Talento Humano)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	5

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 2, observamos que el valor alfa es de **0,728** que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos, es decir de la primera variable, Gestión del Talento Humano; se puede observar en la tabla siguiente (tabla 4).

Tabla 3:

Estadísticas de fiabilidad (V2: Calidad de servicio)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	15

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

Fuente: SPSS V22

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 2, observamos que el valor alfa es de **0,912** que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 15 preguntas, es decir de la segunda variable, calidad de servicio; se puede observar en la tabla siguiente (tabla 5).

4.1.2. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 3: *Frecuencia de la V1: Gestión del talento Humano*

Tabla 4:

GESTION DEL TALENTO HUMANO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	35	35,0	35,0	36,0
	De Acuerdo	46	46,0	46,0	82,0
	Totalmente de Acuerdo	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

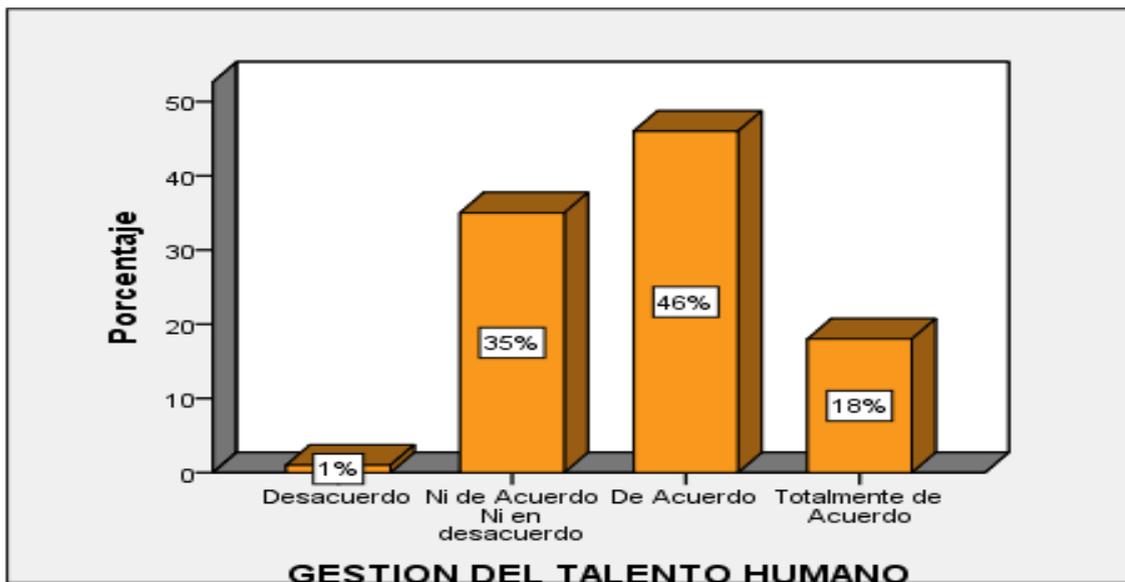


Figura 1: Variable 1: *Gestión del Talento Humano*

Fuente: SPSS V22

Al observar la tabla 4 y figura 1, apreciamos las respuestas de los clientes, acerca de la Variable de Gestión del Talento Humano; donde se observa que un 46% de los clientes indican que están de acuerdo con la atención que reciben por parte de los colaboradores; y el 35% de los clientes “ni están en acuerdo, ni en desacuerdo” y por último el 18% de los clientes están totalmente de acuerdo con la atención que les brindan los colaboradores.

Tabla 5: Frecuencia de la V1 D1: Organizar a Las Personas

Tabla 5 : Tabla de Frecuencia (V1-D1: Organizar a Las Personas)

ORGANIZAR A LAS PERSONA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	7	7,0	7,0	7,0
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	32	32,0	32,0	39,0
	De Acuerdo	32	32,0	32,0	71,0
	Totalmente de Acuerdo	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22



Figura 2: D1 – Organizar a las Personas

Fuente: SPSS V22

Al observar la tabla 5 y figura 2, apreciamos las respuestas de los clientes, acerca de organizar a las personas en los Restaurants y Recreos del Centro Poblado Chumbao del Distrito de Andahuaylas Región de Apurímac - 2017, donde el 32% de los clientes están de acuerdo con las tareas específicas que cumplen los colaboradores , y un mínimo de 7% está en desacuerdo con la actividad que realizan los colaboradores de estos establecimientos.

Tabla 6:

Frecuencia de la V1-D2: Desarrollar a las Personas

Tabla 6 :Tabla de Frecuencia (V1-D1 Desarrollo a Las Personas)

DESARROLLAR AL PERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	39	39,0	39,0	40,0
	De Acuerdo	46	46,0	46,0	86,0
	Totalmente de Acuerdo	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

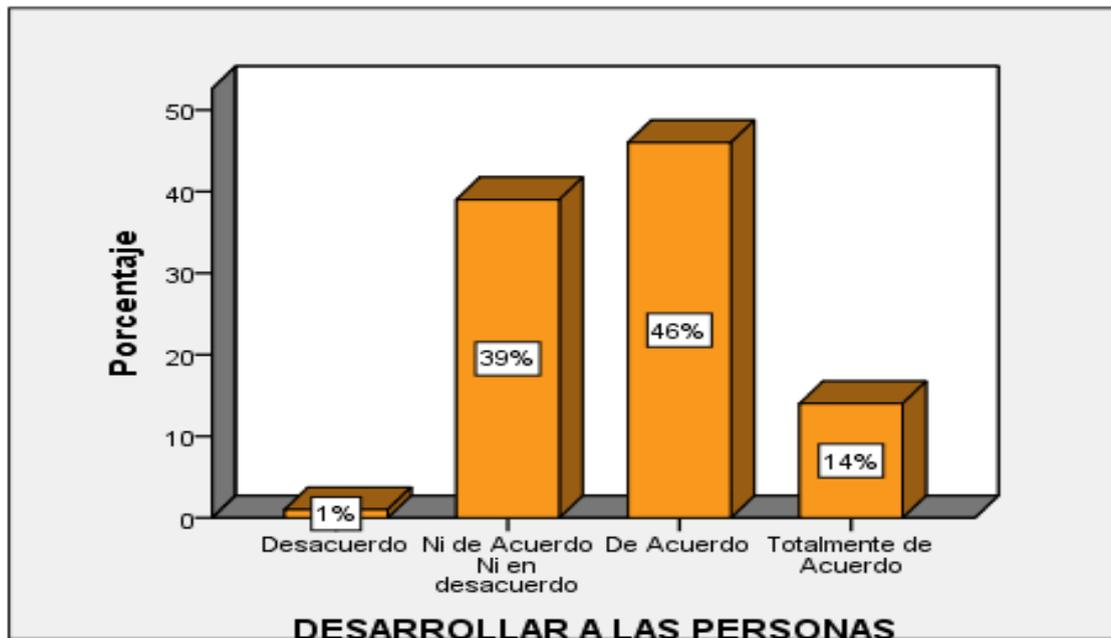


Figura 2: Dimensión 1: *Desarrollar a Las Personas*

Fuente: SPSS V22

Al observar la tabla 6 y figura 3, apreciamos las respuestas de los clientes encuestados que indican de acuerdo un 46% de los clientes opinan que los mozos muestran profesionalismo al atenderles, mientras que el 14% están totalmente de acuerdo con la atención que reciben por parte de los mozos.

Tabla 7: Frecuencia de la V2: (Calidad de Servicio)

		CALIDAD DE SERVICIO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	23	23,0	23,0	23,0
	De Acuerdo	54	54,0	54,0	77,0
	Totalmente de Acuerdo	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

4.1.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 3: Frecuencia de la V2: Calidad de Servicio

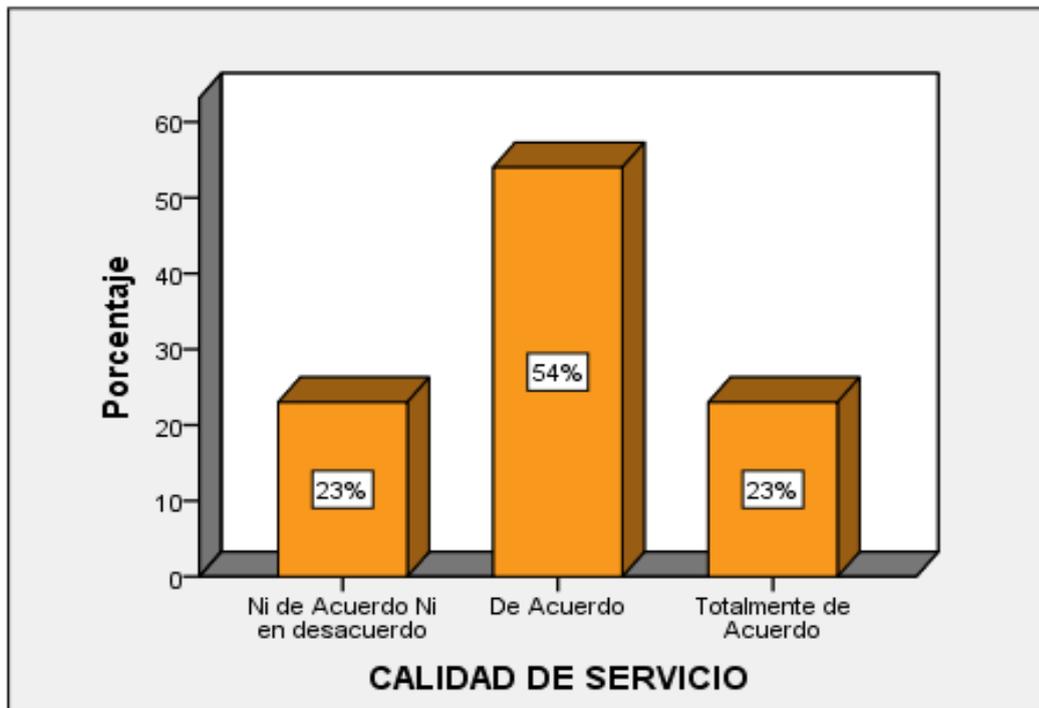


Figura 4: Variable 2: Calidad de Servicio
Fuente: SPSS V22

Al observar la tabla 7 y figura 4, apreciamos las respuestas de los clientes encuestados, de los Restaurants y Recreos del Centro Poblado Chumbao Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017, sobre, de los cuales respondieron que el 54% de los clientes están de acuerdo con recibir un buen servicio; mientras que el 23% están totalmente de acuerdo con el servicio que brindan estos establecimientos.

Tabla 8

Frecuencia de la V2-D1:Fiabilidad

Tabla 8:Tabla de Frecuencia (V2- D1: Fiabilidad)

FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	5,0	5,0	5,0
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	32	32,0	32,0	37,0
	De Acuerdo	49	49,0	49,0	86,0
	Totalmente de Acuerdo	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V2

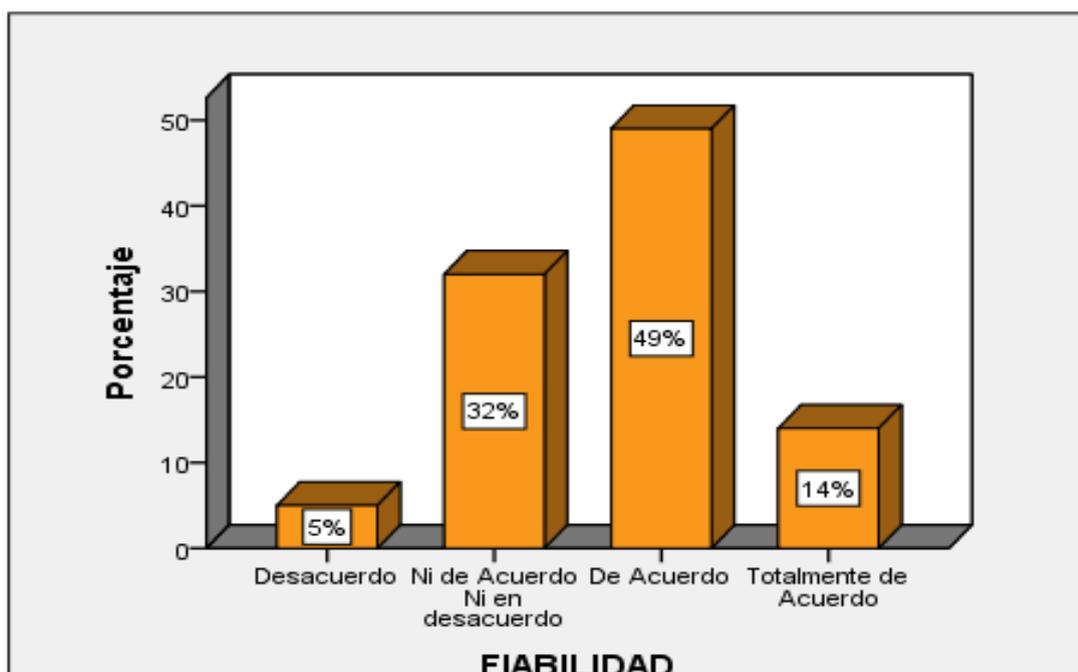


Figura 5: Dimensión 1: *Fiabilidad*

Fuente: SPSS V22

Al observar la tabla 8 y figura 5, apreciamos las respuestas de los Clientes de Los Recreos Y Restaurants del Centro Poblado Chumbao Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017, sobre la Calidad de Servicio y Fiabilidad, de los cuales respondieron “de acuerdo” un 49% lo que indica que los mozos son muy amables y atentos en cuanto al servicio que prestan ; mientras que el 5% de los clientes están en desacuerdo con que los mozos.

Tabla 9

Frecuencia de la V2-D2: Capacidad de Respuesta

Tabla 9 :Tala de Frecuencia (V2-D2: Capacidad de Respuesta)

		CAPACIDAD DE RESPUESTA		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	47	47,0	47,0	48,0
	De Acuerdo	41	41,0	41,0	89,0
	Totalmente de Acuerdo	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

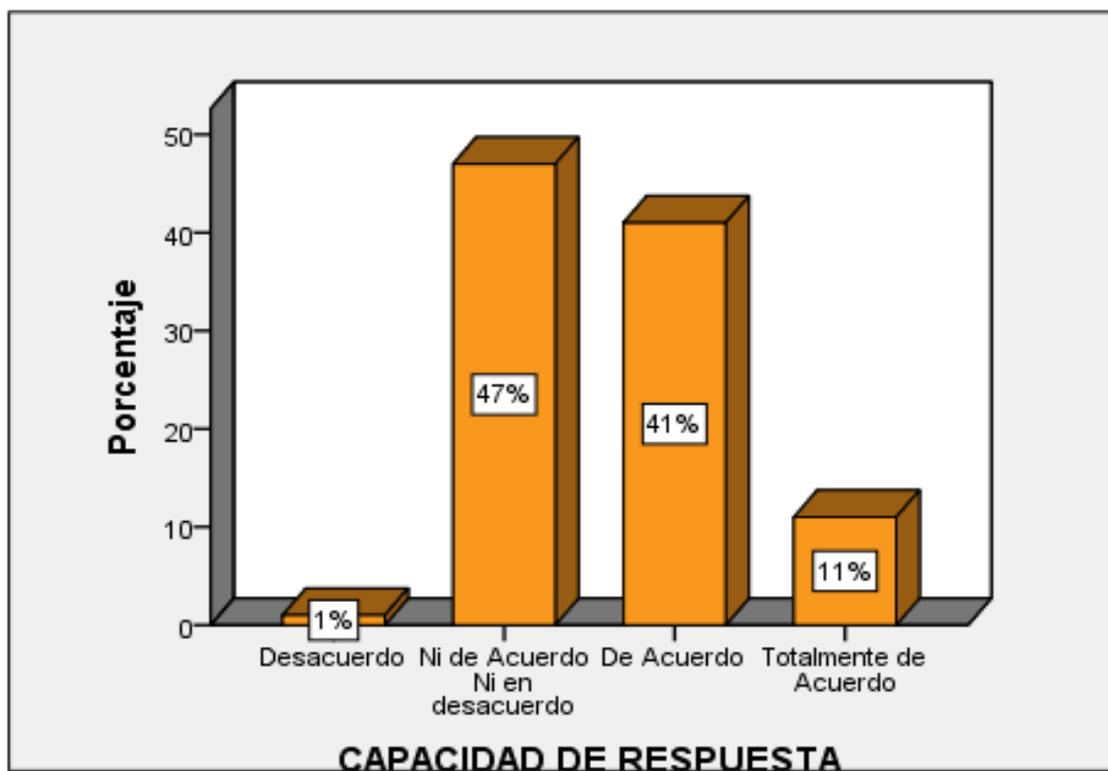


Figura 6: Dimensión 2: *Capacidad de Respuesta*

Fuente: SPSS V25

Al observar la tabla 9 y figura 6 , apreciamos las respuestas de los clientes encuestados, de los Recreos Y Restaurants del Centro Poblado Chumbao Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017 , sobre Capacidad de Respuesta , de los cuales respondieron “Ni de acuerdo Ni desacuerdo” en un 47% no se incomodan ni

están de acuerdo con la rapidez del servicio, mientras el 41% de los encuestados que respondieron de Acuerdo si están conformes con el tiempo de entrega de sus pedidos y si les interesa la capacidad de respuesta.

Tabla 10

Frecuencia de la V2 D3: Seguridad

Tabla 10: Tabla de Frecuencia (V2-D3: Seguridad)

		SEGURIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	29	29,0	29,0	30,0
	De Acuerdo	58	58,0	58,0	88,0
	Totalmente de Acuerdo	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

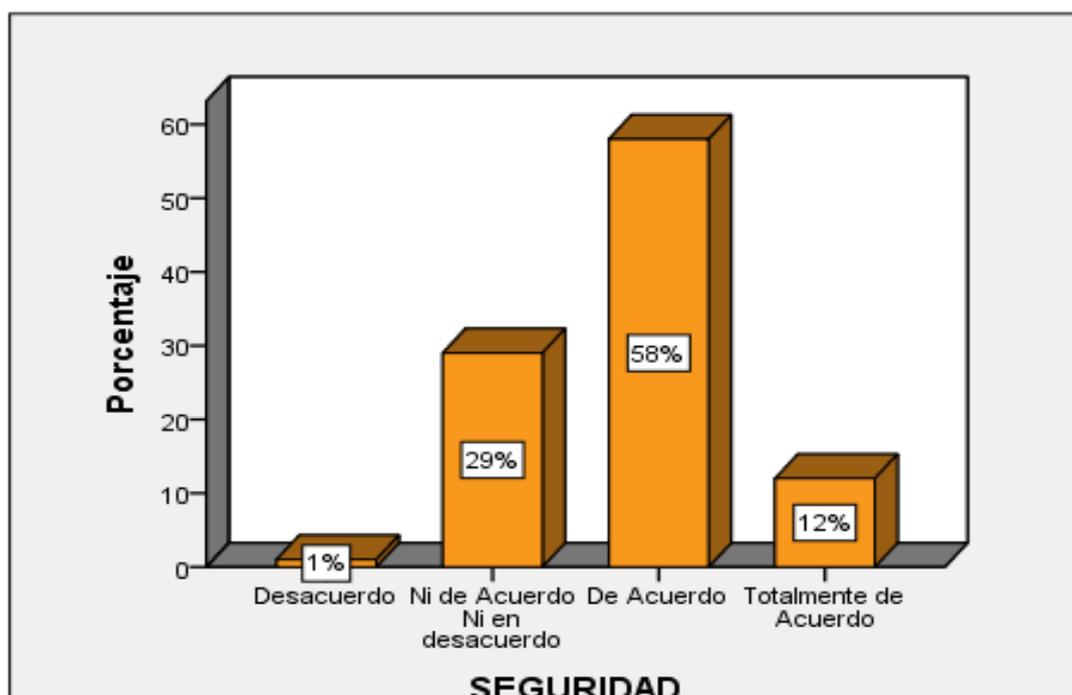


Figura 5: Dimensión 3 – Seguridad

Fuente: SPSS V25

Al observar la tabla 10 y figura 7, apreciamos las respuestas de los clientes encuestados, de los Recreos Y Restaurants del Centro Poblado Chumbao Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017, sobre Calidad de servicio y seguridad , de

los cuales el 58% de los clientes están de acuerdo con que los mozos inspiran confianza, mientras el 29% de los clientes no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 11

Frecuencia de la V2-D4: Calidad Empatía

Tabla 10:Tabla de Frecuencia (V1-D4:Empatia)

		EMPATIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	19	19,0	19,0	19,0
	De Acuerdo	67	67,0	67,0	86,0
	Totalmente de Acuerdo	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

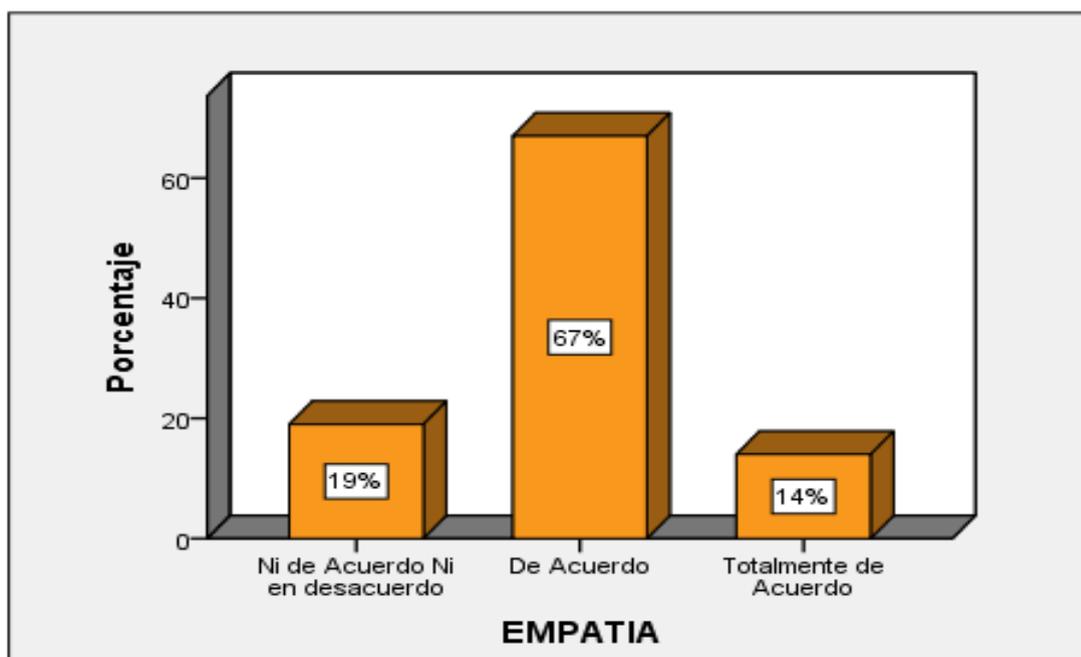


Figura 8: Dimensión 4: *Empatía*

Fuente: SPSS V25

Al observar la tabla 11 y figura 8, apreciamos las respuestas de los clientes, de los Recreos Y Restaurants del Centro Poblado Chumbao Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017, sobre Empatía, de los cuales respondieron de Acuerdo en un 67% de los clientes están “de acuerdo” con que los mozos de estos estos establecimientos son amables y pacientes al atenderles; mientras que el 19% “están ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 11

Frecuencia de la V2-D5: Aspectos Tangibles

Tabla 11: Tabla de Frecuencia (V2- D5: Aspectos Tangibles)

ASPECTOS TANGIBLES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	5,0	5,0	5,0
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	17	17,0	17,0	22,0
	De Acuerdo	56	56,0	56,0	78,0
	Totalmente de Acuerdo	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

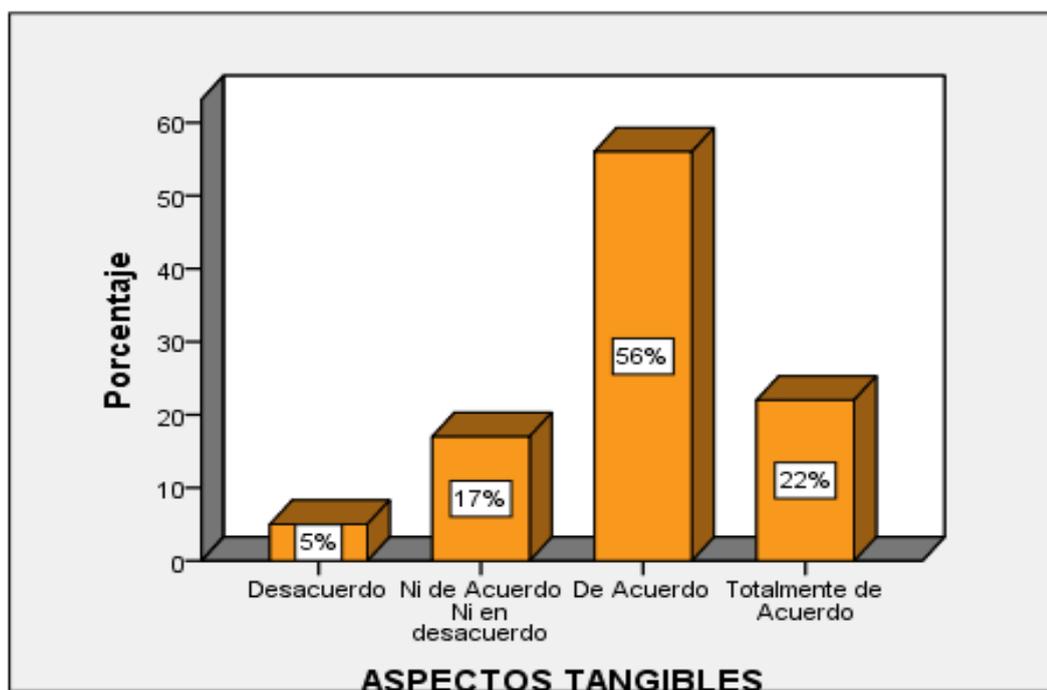


Figura 7: Dimensión 5: Aspectos Tangibles

Fuente: SPSS V25

Al observar la tabla 11 y figura 9, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, de los Recreos Y Restaurants del Centro Poblado Chumbao Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017, sobre Aspectos Tangibles, de los cuales el 56% de los clientes de los locales están de acuerdo con que la vestimenta y la tecnología que usan estos recreos y restaurantes mientras que al 5% de los clientes están en desacuerdo”.

4.1. Contrastación estadística de hipótesis

Hipótesis general

Conforme al problema y objetivo general planteado, se presenta las hipótesis evaluadas con el Coeficiente Rho de Spearman.

Ho: No Existe relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Tabla 12 *Correlación entre Gestión del Talento Humano y Calidad De Servicio*

		Correlaciones		
			GESTION DEL TALENTO HUMANO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se observa en la tabla 12, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,660^{**}$) y una significancia = ($p\text{-valor} = ,000$) con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva moderada entre Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio.

Hipótesis específica 1

Ho: No Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Tabla 13

Correlación entre Organizar a las Personas y Fiabilidad

Tabla 13: correlación entre organizar a las personas y fiabilidad

		Correlaciones		
			ORGANIZAR A LAS PERSONA	FIABILIDAD
Rho de Spearman	ORGANIZAR A LAS PERSONA	Coefficiente de correlación	1,000	,334**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
FIABILIDAD		Coefficiente de correlación	,334**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 13, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r=0,334^{**}$) y una significancia (p - Valor = ,001) con el cual se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la hipótesis Alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva baja entre la calidad de servicio de los Restaurants – Recreos del centro poblado Chumbao, distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2018.

Ha: Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2018.

Tabla 14

Correlación entre Organizar a las Personas Y Capacidad de Respuesta

Tabla 14:Tabla de Frecuencia (correlacion entre Organizar a Las Personas Y Capacidad de Respuesta

		Correlaciones		
			ORGANIZAR A LAS PERSONA	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	ORGANIZAR A LAS PERSONA	Coefficiente de correlación	1,000	,156
		Sig. (bilateral)	.	,122
		N	100	100
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Coefficiente de correlación	,156	1,000
		Sig. (bilateral)	,122	.
		N	100	100

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 15, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,156$) y una significancia 122 con el cual se acepta la hipótesis nula (H_0). Por tanto se rechaza la hipótesis alterna (H_a), podemos afirmar con un nivel de confianza del 95%, y existe una correlación positiva muy baja entre organizar a las personas y capacidad de respuesta de los Restaurants – Recreos del centro poblado Chumbao, distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Tabla 15

Tabla 15: Correlación entre Organizar a las Personas y Seguridad

Correlaciones			ORGANIZAR A LAS PERSONA SEGURIDAD	
Rho de Spearman	ORGANIZAR A LAS PERSONA	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 15, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,484^{**}$) y una significancia 000 con el cual no se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a), podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, y existe una correlación positiva moderada entre organizar a las personas y seguridad de los Restaurants – Recreos del centro poblado Chumbao, distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Hipótesis específica 4

Ho: No Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Tabla 16

Tabla 16: Correlación entre Organizar a las Personas y Empatía

Correlaciones			ORGANIZAR A LAS PERSONA EMPATIA	
Rho de Spearman	ORGANIZAR A LAS PERSONA	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 16, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,501^{**}$) y una significancia 000 , con el cual no se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, y existe una correlación positiva moderada entre organizar a las personas y la empatía.

Hipótesis específica 5

Ho: No Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Tabla 17

Tabla 17: Correlación entre Organizar a las Personas y Aspectos Tangibles

		Correlaciones		
			ORGANIZAR A LAS PERSONA	ASPECTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	ORGANIZAR A LAS	Coeficiente de correlación	1,000	,385**
	PERSONA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	ASPECTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 17, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,285^{**}$) y una significancia 000, con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). En tanto se dice que existe una correlación positiva baja entre organizar a las personas y los aspectos tangibles.

Hipótesis específica 6

Ho: No Existe relación entre el desarrollo de las personas de la Gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación entre el desarrollo de las personas de la Gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Tabla 18

Tabla 18: Correlación entre Desarrollar a las Personas y Fiabilidad

Correlaciones			DESARROLLAR A LAS		
			PERSONAS	FIABILIDAD	
Rho de Spearman	DESARROLLAR A LAS PERSONAS	Coeficiente de correlación	1,000	,353**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	100	100
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,353**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 18, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,353^{**}$) y una significancia 000, con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). En tanto se dice que existe una correlación positiva baja de desarrollar personas y fiabilidad, con un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis específica 7

Ho: No Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Tabla 19

Tabla19: Correlación entre Desarrollar a las Personas y Capacidad de Respuesta

Correlaciones			DESARROLLAR A LAS CAPACIDAD DE PERSONAS RESPUESTA	
Rho de Spearman	DESARROLLAR A LAS	Coeficiente de correlación	1,000	,193
	PERSONAS	Sig. (bilateral)	.	,055
		N	100	100
	CAPACIDAD DE	Coeficiente de correlación	,193	1,000
	RESPUESTA	Sig. (bilateral)	,055	.
		N	100	100

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 19, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,193$) y una significancia 055 con el cual se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha); con un nivel de confianza del 95% por tanto existe una correlación positiva muy baja entre el Desarrollo de las Personas y la Capacidad de Respuesta

Hipótesis específica 8

Ho: No Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

Tabla 20

Tabla 20: Correlación entre Desarrollar a las Personas y Seguridad

Correlaciones			DESARROLLAR A LAS	
			PERSONAS	SEGURIDAD
Rho de Spearman	DESARROLLAR A LAS	Coeficiente de correlación	1,000	,437**
	PERSONAS	Sig. (bilateral)	.	,000
			100	100
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
			100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 20, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman($r = 437^{**}$) y una significancia 000 , con el cual se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho); con un nivel de confianza del 99% considerando que existe una correlación positiva moderada de desarrollar a las personas y seguridad.

Tabla 21*Correlación entre Desarrollar a las Personas y Empatía*

Correlaciones			DESARROLLAR A LAS PERSONAS EMPATIA	
Rho de Spearman	DESARROLLAR A LAS PERSONAS	Coeficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 21, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = ,330^{**}$) y una significancia 001; con el cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); con un nivel de confianza del 99% considerando que existe una correlación positiva baja entre desarrollar a las personas y empatía.

Tabla 23*Correlación entre Desarrollar a las Personas y Aspectos tangibles*

Correlaciones			DESARROLLAR A LAS PERSONAS	
			ASPECTOS TANGIBLES	ASPECTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	DESARROLLAR A LAS PERSONAS	Coeficiente de correlación	1,000	,468**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	ASPECTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,468**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 23, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 468^{**}$) y una significancia ,000 lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Con un nivel de confianza del 99% y existe una correlación positiva moderada desarrollar a las personas y aspectos tangibles.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En esta parte del capítulo se demostró y se diferenció con los antecedentes los resultados que se obtuvieron al finalizar el proceso de los datos en el programa estadístico SPSS V22 de la investigación cuyo título lleva Gestión del Talento Humano y su relación en la Calidad de servicio de los Restaurants y Recreos del Centro Poblado Chumbao, Distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac 2017.

en la investigación desarrollada se ha planteado como hipótesis general la relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017. Y es así que en la tabla 12 de la correlación de variable 1 y la Variable 2 muestra s que efectivamente existe una correlación entre la Gestión del Talento Humano y La Calidad de servicio con un coeficiente de correlación de ,660**, teniendo sus dimensiones en Gestión del talento Humano como Organizar a las Personas y Desarrollo de Personas; Calidad de servicio: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.

Por tal motivo indica que las dos variables están al mismo nivel; eso indica que si la Gestión del Talento Humano Incrementa la Calidad de Servicio también incrementaría mientras que en su sig. Es de (0,000) eso demuestra que es menor a 0.05.

Mientras que en la tesis Noel, M. & Serna, Y (2015). En la tesis titulada “Gestión del talento humano Y Calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito zorritos – 2015”(tesis de grado. Universidad Nacional de Tumbes, Perú). Menciona que La gestión del talento humano es eficiente, por lo que a través de ello se lograra una excelente calidad de servicio brindando superando expectativas y fidelizando a los clientes.

En este punto de las dos variables principales coincido con el autor en el punto al cual a llegado ya que con la gestión del talento humano podremos lograr un servicio de calidad.

- a) En el trabajo de investigación Gestión de Talento Humano y la Calidad de Servicio de los restaurantes. Donde se observa que de la dimensión 1 y dimensión 2 existe una relación entre Organizar a las personas y Fiabilidad se relaciona de manera positiva baja con un coeficiente de correlación de un rho de Spearman ($r=0,334^{**}$) podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%.

Mientras que Noel, M. & Serna, Y (2015). Indica que La Fiabilidad que refleja a los trabajadores impacta directamente sobre los resultados de la empresa, en un 75% de los encuestados están de acuerdo con la importancia de esta dimensión, ya que considera que es la clave de la excelencia cuando se presta un servicio.

En el caso de mi proyecto de tesis podemos ver que el 49% de los clientes están de acuerdo con esta dimensión. Por lo que se puede afirmar si efectivamente la fiabilidad de los colaboradores para que incrementen la cantidad de clientes en todas estas empresas.

- b) El resultado que se muestra en la tabla 15, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,156$) y una sig.122 con el cual se acepta la hipótesis nula (H_0). Por tanto se rechaza la hipótesis alterna (H_a), podemos afirmar con un nivel de confianza del 95%, y existe una correlación positiva muy baja entre organizar a las personas y capacidad de respuesta.

Mientras que el autor Noel, M. & Serna afirma respecto a la capacidad de respuesta, se consideró el tiempo de espera, ya que algunos clientes resaltan no solo la importancia de que les resuelven un problema o consulta, sino también el tiempo que demoran, lo que refleja en un 52% de los encuestados están en desacuerdo con el tiempo de espera.

Y solo el 47% de mis encuestados afirman que están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la capacidad de respuesta que dan estos establecimientos por lo que se puede afirmar que es muy verídico que en todo lugar que se ofrezcan servicios siempre el cliente o usuario para querer una atención rápida lo que está faltando en muchos de estos establecimientos que están ubicados en el centro Poblado Chumbao.

- c) El resultado que se muestra en la tabla 15, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,484^{**}$) y una sig.000 con el cual no se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a), podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, y existe una correlación positiva moderada entre organizar a las personas y seguridad.

Mientras que Noel afirma que las empresas deben preocuparse por el cumplimiento de las empresas ya que genera confianza y seguridad, sin embargo, si es que no se cumple, los clientes que cada día son más exigentes, optaran por mirar a la competencia. Sin Embargo, el 70% y 21% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este cumplimiento en los hoteles de tres estrellas del distrito de Zorritos.

Por lo que se puede ver los porcentajes representan que la mayoría de estos clientes de estos establecimientos si están de acuerdo con la seguridad que estos brindan; mientras que en los restaurantes y recreos del centro poblado Chumbao el 58% de los clientes encuestados también están de acuerdo con la seguridad de estos establecimientos. Por lo que llego al mismo acuerdo en este punto con el autor de la tesis que la seguridad es lo primordial en cualquier empresa caso contrario no podremos contar con clientes continuos.

- d) El resultado que se muestra en la tabla 17, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ($r = 0,285^{**}$) y una sig. 000 , con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). En tanto se dice que existe una correlación positiva baja entre organizar a las personas y los aspectos tangibles.

Noel afirma que hoy en día no solo se debe evaluar los aspectos tangibles desde el punto de vista estético sino más bien se debe buscar que estos elementos sean funcionales para ellos clientes elevando la percepción de calidad, por ello un 78% de encuestados considera que los elementos materiales son visualmente atractivos.

Mientras el 56% de los clientes a los cuales se encuestó en mi proyecto de tesis afirman que están de acuerdo con la tecnología que cuentan estos establecimientos para mi es de confidencial acuerdo que se debe de manejar tecnologías para poder mejorar día a día la calidad de servicio hacia los clientes además mejorar en cuanto a la capacidad de respuesta y también estoy de acuerdo en que si efectivamente es un atractivo para los usuarios.

CONCLUSIONES

1: Con respecto al objetivo general de la investigación se muestra un coeficiente de rho de Spearman de ($r = 0,660^{**}$) y una significancia = ($p\text{-valor} = ,000$) con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Esto indica que es un aspecto esencial e importante considerar estas dos variables que son la Gestión del Talento Humano y calidad de servicio para su mejora continua de ambos.

2: Con respecto al primer objetivo específico resultado que muestra indica que el organizar a las personas, tener un organigrama establecido en un local podría ayudar a que exista una responsabilidad en el personal pero en este caso se observa que en los centros de expendio de comida no existe una buena relación y no existe distribución de tareas específicas lo cual no ayuda a que se brinde un buen servicio.

3: Con respecto al segundo objetivo específico muestra en este caso se puede observar claramente que existe una correlación muy baja entre estas dos dimensiones por lo que se aprecia que en estas organizaciones no existe la buena distribución de tareas y tampoco manejo de tiempos en entregar su producto final.

4: Con respecto al tercer objetivo específico muestra que aquí si se podría ver que los mozos de estos establecimientos muestran la confianza y amabilidad hacia los clientes.

5: Con respecto al cuarto objetivo específico muestra
Esto ayudara a que incrementen sus clientes debido a la buena organización del personal.

6: Con respecto al quinto objetivo específico muestra
Las señalizaciones la ubicación de los aspectos como es de servicios higiénicos, pedidos, ventanilla de pedidos entre otros ayudara a que el cliente tenga facilidad para poder desplazarse.

7: Con respecto al sexto objetivo específico muestra
La capacitación continua al personal para que conozca de mejor manera sus deberes.

8: con respecto al séptimo objetivo muestra el desarrollo constante del personal no repercute en la atención rápida.

9: con respecto al octavo objetivo muestra

Desarrollar personas en sus actividades diarias puede generar que el personal genere una confianza al cliente.

10: Con respecto al noveno objetivo específico muestra que existe una correlación positiva baja desarrollar a las personas y Empatía.

11: Con respecto al décimo objetivo específico muestra un.

El poder desarrollar a las personas harán que dominen las tecnologías que cuenten el establecimiento.

RECOMENDACIONES

- a) Con respecto a la tesis de investigación se recomienda a los Restaurants y Recreos campestres del centro Poblado Chumbao enfatizar en cuanto a su talento humano de sus organizaciones y de esa manera poder realizar un mejor servicio a los clientes de acuerdo a las 5 dimensiones establecidas en el modelo SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.
- b) Con respecto a las siguientes dimensiones que son organizar a las personas y fiabilidad existe una correlación positiva baja; por lo cual se recomienda a los restaurants y recreos que sepan diseñar sus puestos de trabajo de cada colaborador de manera que esto repercutirá en la buena calidad de servicio que brinden.
- c) Con respecto a las siguientes dimensiones organizar a las personas y capacidad de respuesta existe una correlación positiva muy baja; por lo que se recomienda a los restaurants y recreos sepan delegar funciones específicas y de esta manera se incrementara el l capacidad de respuesta que estos colaboradores brinden.
- d) Con respecto a las siguientes dimensiones organizar a las personas y la seguridad existe una correlación positiva moderada; por lo que se recomienda a los dueños de estas empresas mantener esa cordialidad y amabilidad hacia los clientes, de manera que se sientan atraídos por lo que estas empresas ofrecen; cada vez que un cliente visite a estos establecimientos tienen que inspirar confianza.
- e) Con respecto a las siguientes dimensiones de organizar a las personas y empatía existe una correlación positiva moderada; por lo que se recomienda que los mozos que son personas directas en atender a los clientes sepan sus gustos y preferencias de los clientes frecuentes.
- f) Con respecto a las siguientes dimensiones de organizar a las personas y aspectos tangibles existe una correlación positiva baja; por lo que se recomienda a todos estos establecimientos capacitación continua al personal e implementación de sistema compucaja, pedidos digitales, entre otros de manera que los pedidos se entreguen en el tiempo correcto e indicado.
- g) Con respecto a las siguientes dimensiones desarrollar a las personas y Fiabilidad existe una correlación positiva baja; se recomienda mantener motivados constantemente a los colaboradores de estas organizaciones de manera que no disminuya en su rendimiento de trabajo.
- h) Con respecto a las siguientes dimensiones desarrollar a las personas y capacidad de respuesta existe una correlación positiva muy baja; se recomienda tener personal

especializado y capacitado constantemente para que de esta manera no se disminuya en cuanto al tiempo de entrega de los productos.

- i) Con respecto a las siguientes dimensiones desarrollar a las personas y seguridad existe una correlacion positiva moderada; lo que se recomienda que al mantener al personal motivado y retribuyéndole lo verdaderamente se merece lograremos que ellos brinden una calidad de servicio.
- j) Con respecto a las siguientes dimensiones desarrollar a las personas y empatía existe una correlacion positiva baja; lo que se recomienda que a los dueños de estos establecimientos mejoraren y fortalezcan las cualidades y habilidades de sus colaboradores para que así puedan brindar un servicio de calidad.
- k) Con respecto a las siguientes dimensiones desarrollar a las personas y aspectos tangibles existe una correlacion positiva moderada; lo que se recomienda es que se de mayor interés al colaborador y realizarles capacitaciones constantes para poder lograr una buena atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F.G. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme

Ascoy, S.S. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. (tesis de pregrado) Trujillo, Perú.

Arambulet, N. (2014). *Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en las empresas de manufactura y servicio*. Tesis de maestría. Universidad católica Andrés bello, caracas – Venezuela.

Arias, F.(2017) *Gestión del talento humano en la calidad de servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú* (tesis doctoral, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima- Perú).

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson

Carrasco, D. S. (2005). *Metodología der la investigación científica*. Lima: Editorial San marcos

Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I.(2009).*Administracion de Recurso Humanos* : Mc Graw Hill.

Condori, M.B (2017), *percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la escuela profesional de administración de empresas de la universidad nacional José maría Arguedas, Andahuaylas, 2017*. (tesis de pregrado) Andahuaylas, Perú.

Coronel, T. & Fares. M (2010). *Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a las empresas DURAMAS CIA LTDA* (tesis de pre grado, universidad de cuenca, Ecuador).

Fernández, & Baptista, (2014.). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Garfias, M.(2017), *calidad de servicio y su relacion con la satisfaccion del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A de la provincia de Andahuaylas, Region de apurimac – 2016*,(tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas).

Ibarra & Casas (2015). *Metodologia de la Investigacion*: Mc Graw Hill.

Inca, K. (2015) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2015* (tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas)

Lol,R. (2013). *Gestión del Talento Humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu* (tesis de pregrado, Universidad Rafael Landivar, Retalhuleu – Guatemala).

Lopez,A.L(2015),*la comunicación organizacional como ventaja competitiva en la municipalidad provincial de andahuaylas, 2014*. (tesis pregrado) Andahuaylas, Perú.

Llacchua, Q. F. (2015). *cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José maría Arguedas. Andahuaylas, 2015*.(tesis pregrado) Andahuaylas, Perú.

Noel, M. & Serna, Y (2015). *Gestión del talento humano Y Calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito zorritos – 2015*(tesis de grado. Universidad Nacional de Tumbes, Perú).

Osorio,J. (2015), *Gestion del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket adonay del distrito de Andahuaylas- 2015*(tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas).

Tari, J. G. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España

Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. América Latina

Urquía, R. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir – Surquillo*, (tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Perú).

Valls, Román, Chica & Salgado (2017). *La calidad del servicio: Mar Abierto*

Zeithaml, Bitner & Gremler (2009). *Marketing de servicios*: Mc Graw Hill.

Ley N° 27972 *Ley Organica de municipalidades, en Lima a los seis días del mes de mayo del 2003*

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 GESTION DEL TALENTO HUMANO	Gestión del Talento Humano La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.. (Chiavenato, 2002, pág. 5)	la gestión del rol que cumple cada colaborador a partir de las funciones que se les asignen según las políticas, valores, cultura organizacional de cada empresa.	ORGANIZAR A LAS PERSONAS	Diseño de puestos
				Evaluación del desempeño
			DESARROLLAR A LAS PERSONAS	Formación y desarrollo
				Programas de cambio
V2 CALIDAD DE SERVICIO	Calidad de servicio La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (MATSUMOTO NISHIZAWA, 2014)	Es un proceso que enmarca en todo bien o servicio manteniendo cero defectos para cumplir las expectativas del cliente	FIABILIDAD	Proveer el servicio como fue prometido
				No cometer errores
				Proveer el servicio en el tiempo prometido
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Informar al cliente sobre cuando se realizaran los servicios
				Colaboradores rápidos
				Disposición a ayudar a los clientes

			SEGURIDAD	Colaboradores que inspiren confianza al cliente
				El cliente se siente seguro del servicio
				Colaboradores corteses y amables
			EMPATIA	Colaboradores que traten a los clientes de manera comprensiva
				Atención individualizada a los clientes
				Comprensión de las necesidades de sus clientes
			ASPECTOS TANGIBLES	Equipos modernos
				Colaboradores con apariencia pulcra y profesional
				Instalaciones físicas visualmente agradables

Anexo 02 : **MATRIZ DE CONSISTENCIA**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTS- RECREOS DEL CENTRO POBLADO CHUMBAO, DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, REGION DE APURIMAC, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO:</p> <p>Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado chumbao, del</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICO:</p> <p>Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>GESTION DE TALENTO HUMANO</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizar a las personas - Desarrollar a las personas <p>VARIABLE 2:</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - fiabilidad - capacidad de respuesta - seguridad - empatía - aspectos tangibles

<p>del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p>	<p>distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p>	<p>centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2018.</p> <p>Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación entre organizar a las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p>	
--	--	--	--

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del</p>	<p>Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la seguridad de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y la empatía de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p>	
---	--	---	--

<p>servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac,2017?</p>	<p>centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p>	<p>Existe relación entre el desarrollo de las personas de la gestión de talento humano y los aspectos tangibles de la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.</p>	
<p>METODOS Y DISEÑO</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p>	<p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p>	
<p>TIPO de INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básica <p>METODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deductivo - Inductivo <p>NIVEL de INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • descriptivo – Correlacional <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Experimental 	<p>POBLACION: Restaurantes – Recreos Campestres del Centro poblado Chumbao</p> <p>MUESTRA: la muestra es aleatoriamente simple considerando el N° 384 de clientes de los recreos y restaurantes del Centro Poblado Chumbao</p>	<p>TECNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispersión de frecuencia - Coeficiente de correlación de Spearman 	<p>INSTRUMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de Encuesta

Anexo 03: **MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTS- RECREOS DEL CENTRO POBLADO CHUMBAO, DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, REGION DE APURIMAC, 2018.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nº de Ítems	Ítems o Preguntas	E.V
VARIABLE 1: Gestión del talento humano	DIMENSION 1: organizar a las personas	1.1. Diseño de puestos 1.2. Evaluación del desempeño	10%	02	1. ¿usted cree que en local en el que le atendieron tienen diseñados sus puestos de trabajo, es por ello que usted recibió un buen servicio? 2. ¿usted al ser consumidor noto a simple vista que cada colaborador tiene una función específica?	A. Muy insatisfecho B. Insatisfecho C. Ni insatisfecho Ni satisfecho D. satisfecho E. Totalmente satisfecho
	DIMENSION 2: Desarrollar a las personas	2.1. Formación y desarrollo 2.2. Programas de cambio 2.3. Programas de comunicación	15%	03	3. ¿La persona encargada de atenderle mostro profesionalismo al brindarle el servicio? 4. ¿usted noto algún cansancio o aburrimiento en la persona que le presto el servicio? 5. ¿el mozo que le atendió tuvo mucha facilidad de expresarse?	
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	DIMENSION 1: Fiabilidad	1.1 Proveer el servicio como fue prometido 1.2 No cometer errores 1.3 proveer el servicio en el	15%	03	6. ¿el personal responsable de atenderle le explico que platos se ofrecen le ubico en la mesa e indico el procedimiento de realizar su pedido? 7. ¿usted y su familia fueron atendidos sin discriminación o sin importar su condición socioeconómica?	

		tiempo prometido			8. ¿su pedido llego en el tiempo que le indicaron?	
Capacidad de respuesta	DIMENSION 2:	2.1. informar al cliente sobre cuando se realizarán los servicios 2.2. colaboradores rápidos 2.3. disposición a ayudar al cliente	15%	03	9. ¿el mozo se acercó constantemente a preguntar si necesitan algo muy aparte de que le tomaran el pedido?	
					10. ¿el tiempo en que espero para que le tomen el pedido fue poco tiempo?	
					11. ¿los colaboradores mostraron interés por atenderle desde el momento en que ingreso al establecimiento?	
Seguridad	DIMENSION 3:	3.1 colaboradores que inspiren confianza al cliente 3.2 el cliente se siente seguro del servicio 3.4 colaboradores corteses y amables	15%	03	12. ¿el mozo o cualquier otro colaborador le inspiro confianza?	
					13. ¿el personal fue muy atento y minucioso al atenderle?	
					14. ¿el mozo fue muy amable y cortés al atenderle?	
Empatía	DIMENSION 4:	4.1 colaboradores que traten a los clientes de manera comprensiva 4.2 atención individualizada a los clientes 4.3 comprensión de las necesidades de sus clientes	15%	03	15. ¿el mozo u otro colaborador le atendió con paciencia, amabilidad y respeto?	
					16. ¿el mozo le atendió en sus necesidades y le sugirió algunas otras alternativas para agilizar su pedido?	
					17. ¿el mozo que le atendió le entendió claramente lo que usted ordeno en sus pedidos?	
Aspectos tangibles	DIMENSION 5:	5.1 equipos modernos			18. ¿el recreo o restaurante donde fue atendido cuenta con algún sistema o equipos modernos que agilizo su pedido?	

		5.2colaboradores con apariciencia pulcra profesional	15%	03	19. ¿todos los colaboradores de donde usted está consumiendo están debidamente uniformados y están higiénicos?	
		5.3instalaciones físicas visualmente agradables			20. ¿en el establecimiento existe señalizaciones que indiquen caja, pedidos, servicios higiénicos, entre otros?	

Anexo 2: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES

Título de trabajo de investigación
...*Exatión del Talento Humano y su Relación en la Calidad de Servicio de los Restaurantes-Reservas del Centro Poblado Chumbao*...

II.- DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos:.....*Esther Reyna Merino H.c.v.e.*.....
Grado Académico:.....*MAGISTER*.....
Fecha: *25/07/18*.....

III.- OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA:(Ortografía, Coherencia, Redacción)
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, Dimensión, Indicadores e Ítems)
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la Presentación de los Reactivos, al grupo Menstrual)
.....
.....

IV.- VALIDACION:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.


Sello y Firma del Evaluador
DNI: *4356155*.....

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES

Título de trabajo de investigación

Escritión del Tratado Humano y su Relación en la Calidad de Servicio de los Restaurantes - Párrafo del Centro Poblado Chumbao

II.- DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: Edwin Mexico Cacres

Grado Académico:

Fecha: / /

III.- OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA:(Ortografía, Coherencia, Redacción)

.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, Dimensión, Indicadores e Ítems)

.....

CONTENIDO: (Referido a la Presentación de los Reactivos, al grupo Menstrual)

.....

IV.- VALIDACION:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA PEREZ DE GUERRA FCE - SPAS
Dr. Edwin Mexico Cacres
DOCENTE
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 25001527

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombre y Apellido: Rosa Nelida Ascue Ruiz

Grado académico: Magister en Administración de Empresas

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Levanta las observaciones -

ESTRUCTURA: (referido a la coherencia, dimensión, indicadores y ítems)

Mejora la estructura, terminos

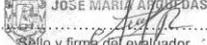
CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos al grupo muestral)

Revisa los reactivos, por palabras sencillas

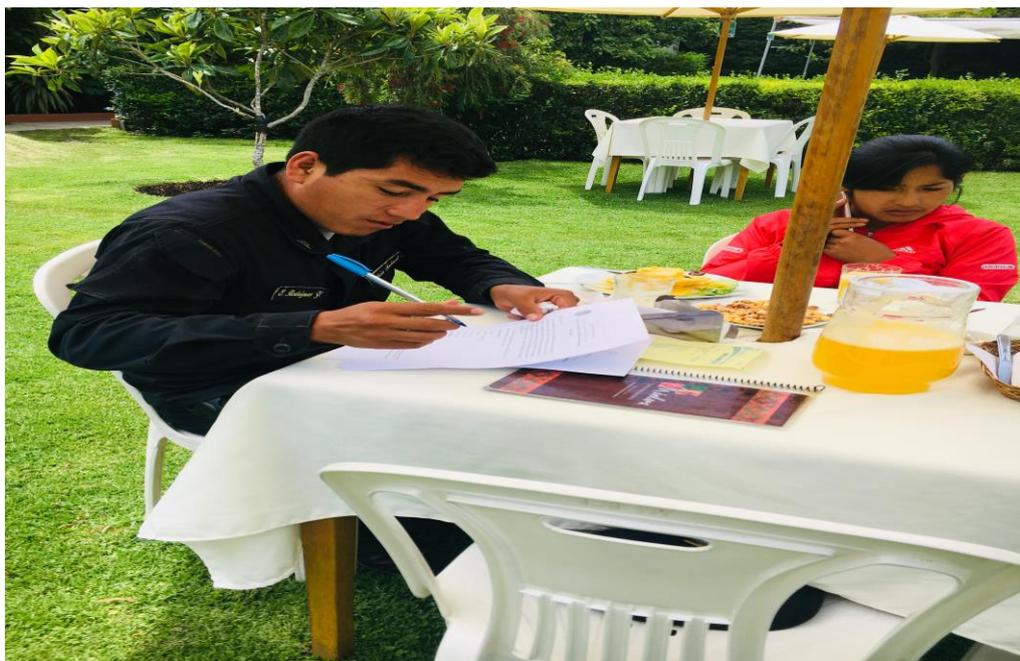
III. VALIDACIÓN

Luego de evaluar el instrumento procede No procede para su aplicación

Verifica que hay duplicidad de ítems

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGENTAS

Sello y firma del evaluador
Rosa Nelida Ascue Ruiz
DNI..... DOCENTE.....

Anexo 3: Fotografías de la investigación



Anexo 4: Instrumento de recolección de datos



Anexo 3: **Instrumento de Recolección de Datos**

Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia Para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Estimado usuario (a):

Estamos interesados en conocer su opinión sobre el servicio que le brinda los Recreos y Restaurantes, saber si es de su agrado para así posteriormente mejorar su servicio más adelante. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas, para el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTS – RECREOS DEL CENTRO POBLADO CHUMBAO, DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, REGIÓN DE APURÍMAC, 2017.**

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

a) 20 a 25 años ()

b) 25 a 35 años ()

c) más de 40 años ()

1.3. Nivel académico

a) Primaria ()

b) Secundaria ()

c) Superior Técnico ()

d) Superior Universitario ()

Instrucciones: Califique la importancia que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio prestado por los Recreos y Restaurants del Centro Poblado Chumbao.

Marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

A	B	C	D	E
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

Nº	ITEMS	A	B	C	D	E
DIMENSIÓN 1 : ORGANIZAR A LAS PERSONAS						
1	¿usted cree que en local en el que le atendieron tienen diseñados sus puestos de trabajo, es por ello que usted recibió un buen servicio?					
2	¿usted al ser consumidor noto a simple vista que cada colaborador tiene una función específica?					
DIMENSIÓN 2 : DESARROLLAR A LAS PERSONAS		A	B	C	D	E
3	¿La persona encargada de atenderle mostro profesionalismo al brindarle el servicio?					
4	¿usted noto algún cansancio o aburrimiento en la persona que le presto el servicio?					
5	¿el mozo que le atendió tuvo mucha facilidad de expresarse?					
DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD		A	B	C	D	E
6	¿el personal responsable de atenderle le explico que platos se ofrecen le ubico en la mesa e indico el procedimiento de realizar su pedido?					
7	¿usted y su familia fueron atendidos sin discriminación o sin importar su condición socioeconómica?					
8	¿su pedido llego en el tiempo que le indicaron?					
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA		A	B	C	D	E
9	¿el mozo se acercó constantemente a preguntar si necesitan algo muy aparte de que le tomaran el pedido?					
10	¿el tiempo en que espero para que le tomen el pedido fue poco tiempo?					

11	¿los colaboradores mostraron interés por atenderle desde el momento en que ingreso al establecimiento?					
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD		A	B	C	D	E
12	¿el mozo o cualquier otro colaborador le inspiro confianza?					
13	¿el personal fue muy atento y minucioso al atenderle?					
14	¿el mozo fue muy amable y cortes al atenderle?					
DIMENSIÓN 4 : EMPATÍA		A	B	C	D	E
15	¿el mozo u otro colaborador le atendió con paciencia, amabilidad y respeto?					
16	¿el mozo le atendió en sus necesidades y le sugirió algunas otras alternativas para agilizar su pedido?					
17	¿el mozo le entendió claramente lo que usted ordeno en sus pedidos?					
DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES		A	B	C	D	E
18	¿el recreo o restaurante donde fue atendido cuenta con algún sistema o equipos modernos que agilizo su pedido?					
19	¿todos los colaboradores de donde usted está consumiendo están debidamente uniformados y están higiénicos?					
20	¿en el establecimiento existe señalizaciones que indiquen caja, pedidos, servicios higiénicos, entre otros?					
Recomendaciones de mejora en el proceso de atención:						

Gracias por su colaboración



MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO

"CHUMBAO" N° 0001035

HOJA DE TRAMITE ADMINISTRATIVO

SOLICITA: la base de Datos de los
Restaurantes y Recreos Jovenes

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO "CHUMBAO"



Yo: Frieda Pamela Barboza

Identificado con D.N.I. N° 17518482

Con domicilio en: AU: Santa Cruz S/N

Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Que, Teniendo la necesidad de Alguinin

mi Título profesional tengo el agrado de pedirle que por favor se
me otorgue la base de datos de los Restaurantes y Recreos del Centro
Poblado Chumbao ya que mi proyecto de tesis titula " Gestión del
Talento Humano y su Relación con la Calidad de Servicios de los Restaurantes
y Recreos del Centro Poblado Chumbao, Distrito de Andahuaylas, Región
de Apurímac, 2017".

POR LO EXPUESTO

Ruego se me acepte mi Petición

CHUMBAO, 26 DE Junio DE 2018

Frieda P.

FIRMA

D.N.I. N° 17518482

