



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE ADMINISTRACION

ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA CEVICHERÍA EL MORDISCO,
DISTRITO, PROVINCIA Y REGIÓN HUÁNUCO, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BACH. MOLINA ABAL, LUZ MARIA

ORCID: 0000-0002-3277-8808

ASESOR:

MGTR. LIC. CLAUDIO PEREZ, JOSE LUIS

ORCID: 0000-002-1429-7146

HUÁNUCO – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

MOLINA ABAL, LUZ MARIA

ORCID: 0000-0002-3277-8808

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Huánuco, Perú.

ASESOR:

CLAUDIO PEREZ, JOSÉ LUIS

COR ORCID. 0000-002-1429-7146

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Huánuco, Perú.

JURADO:

BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY

ORCID: 0000-0002-9540-263X

DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY

ORCID: 0000-0003-4893-3283

GAVIDIA MEDRANO, GERONCIO ALGEMIRO

ORCID: 0000-0002-2413-1155

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Barrueta Salazar, Luis Henry Presidente

Mgtr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry Secretario

Mgtr. Gavidia Medrano, Geroncio Algemiro
Miembro

Mgtr. Claudio Pérez, José Luis
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres, Que siempre estuvieron
apoyándome en mi formación profesional.

A los Docentes de la Escuela Académico
Profesional de Ciencias Administrativas por sus
enseñanzas, consejos y paciencia durante mi
formación académica.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Cevichería El Mordisco, distrito, provincia y región Huánuco, con el enfoque cuantitativo, diseño transeccional – correlacional. El objetivo principal, es en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco, distrito, provincia y región Huánuco 2018. Las dimensiones que se emplearon para la investigación son la selección de personal que tiene el objetivo de contratar a los más idóneos para el puesto de trabajo; así como la capacitación de personal, cada individuo necesita una actualización y adaptación a los cambios tecnológicos, además para la calidad de trabajo se debe adecuar los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo para responder de manera eficaz a las necesidades del usuario.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a 27 trabajadores, los cuales vienen laborando en la Cevichería El Mordisco, distrito, provincia y región Huánuco. 2018.

En relación al instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de Gestión del Talento Humano estuvo compuesto por 06 ítems, con una amplitud de escala de Likert y calidad de servicio, haciendo un total de 06 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,894, para el cuestionario de Gestión del Talento Humano y la calidad de servicio por tanto son fiables y consistentes.

Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación

significativa entre la Gestión del Talento Humano y la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco, distrito, provincia y región Huánuco. 2018.

Palabras claves: calidad de servicio, cliente, infraestructura, clima laboral, cultura organizacional, productividad.

ABSTRACT

The present research work was carried out in Cevichería El Mordisco, district, province and Huánuco region, with the quantitative approach, transectional - correlational design. The main objective is to what extent the management of human talent is related to the quality of service in Cevichería El Mordisco, district, province and Huánuco region 2018.

The dimensions that were used for the research are the selection of personnel that has the objective of hiring the most suitable for the job; as well as the training of personnel, each individual needs an update and adaptation to technological changes, in addition to the quality of work, the environments must be adapted to improve their professional development by applying teamwork to respond effectively to the needs of the client. user.

To obtain the information, an opinion survey was applied to 27 workers, who have been working in Cevichería El Mordisco, district, province and Huánuco region. 2018. Regarding the data collection instrument; A questionnaire was applied for each variable. The Human Talent Management questionnaire was composed of 06 items, with a Likert scale and quality of service, making a total of 06 items. The validity and reliability of the instrument were performed; according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were of 0.894, for the Human Talent Management questionnaire and the quality of service they are therefore reliable and consistent. The Spearman coefficient of relation was applied, in which a value of 0.819 is observed which means that there is a high positive correlation, and with respect to the value of "sig." A result of 0.000 was obtained, which is less than 0.05 (level of significance), therefore, there is a significant

relationship between Human Talent Management and the quality of service in Cevichería El Mordisco, district, province and Huánuco region. 2018

Key words: quality of service, client, infrastructure, work climate, organizational culture, productivity.

CONTENIDO

	Pág.
CARATULA	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE GRÁFICOS	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. A nivel internacional	21
2.1.2. A nivel nacional.....	22
2.1.3. A nivel local o regional	24
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	25
2.2.1. Gestión del talento humano.....	25
2.2.2. Desarrollo de capacidades.....	29
2.2.3. Capacitación	30
2.2.4. Desempeño laboral	30
2.2.5. Recompensa al personal	31
2.2.6. Motivación.....	33
2.2.7. Incentivos laborales	33

2.2.8. Agilidad intelectual.....	33
2.2.9. Adaptación al cambio	33
2.2.10. Innovación	34
2.2.11. La calidad de servicio	34
2.2.12. Prestación de servicio	38
2.2.13. Seguridad.....	38
2.2.14. Comprensión al cliente	39
2.2.15. Diseño del servicio	39
2.2.16. Comunicación	39
2.2.17. Capacidad de respuesta.....	40
2.2.18. Compromiso	40
2.2.19. Empatía.....	40
2.3. Definiciones conceptuales	40
III. HIPÓTESIS	42
3.1. Hipótesis General	42
3.2. Hipótesis Específicas	42
IV. METODOLOGÍA.....	43
4.1. Tipo de investigación.....	43
4.2. Nivel de investigación	43
4.3. Diseño de investigación.....	44
4.4. Población y muestra.....	45
4.4.1. Población	45
4.4.2. Muestra	46
4.5. Definición y operacionalización de las variables	47
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47

4.6.1. Técnicas	47
4.6.2. Instrumentos	47
4.7. Plan de análisis	48
4.8. Matriz de consistencia	49
4.9. Principios éticos.....	51
V. RESULTADOS	55
5.1. Presentación de resultados.....	55
5.2. Análisis de resultados	70
VI. CONCLUSIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el periodo de capacitación, 2018	55
Tabla 2: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el desempeño laboral, 2018	56
Tabla 3: Trabajadores de la cevichera el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de entrega de incentivos laborales, 2018	58
Tabla 4: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de motivación, 2018.....	59
Tabla 5: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la adaptación al cambio, 2018	60
Tabla 6: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la innovación, 2018	61
Tabla 7: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la seguridad que se brinda al cliente, 2018.....	63
Tabla 8: Trabajadores de la Cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de trato al cliente, 2018.....	64
Tabla 9: Trabajadores de la Cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de comunicación con el cliente, 2018	65
Tabla 10: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la capacidad de respuesta al cliente, 2018	66

Tabla 11: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la empatía, 2018 67

Tabla 12: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el grado de satisfacción, 2018 68

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el periodo de capacitación, 2018.....	55
Gráfico 2: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el desempeño laboral, 2018.....	57
Gráfico 3: Trabajadores de la cevichera el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de entrega de incentivos laborales, 2018.....	58
Gráfico 4: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de motivación, 2018	59
Gráfico 5: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la adaptación al cambio, 2018.....	60
Gráfico 6: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la innovación, 2018.....	62
Gráfico 7: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la seguridad que se brinda al cliente, 2018	63
Gráfico 8: Trabajadores de la Cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de trato al cliente, 2018	64
Gráfico 9: Trabajadores de la Cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de comunicación con el cliente, 2018.....	65
Gráfico 10: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la capacidad de respuesta al cliente, 2018	66

Gráfico 11: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la empatía, 2018	67
Gráfico 12: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el grado de satisfacción, 2018	69

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado gestión del talento humano y calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco, distrito, provincia y región Huánuco, tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y calidad de servicio. Sin duda, los resultados de esta investigación, además de permitir obtener el título profesional; constituirá una fuente de información muy útil para conocer la actual realidad de la Gestión del Talento Humano y calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco, distrito, provincia y región Huánuco. A través de esta investigación se pretende, contribuir a mejorar la gestión del talento humano en las empresas de la ciudad de Huánuco; para que al talento humano se le considere como algo único y primordial en el desarrollo de la empresa.

La presente Tesis, está dividida en cinco capítulos, donde desarrollamos el Problema de Investigación, su Realidad Problemática, Formulación del Problema, y las Definiciones Conceptuales.

De igual forma se presenta el Marco Metodológico, en el cual se mencionan el tipo y diseño de investigación realizada, la población y muestra, hipótesis, variables, operacionalización de variables, métodos, técnicas e instrumentos de investigación realizada, métodos de análisis e interpretación de resultados donde se presentan los resultados obtenidos por cada instrumento, se analizan y se interpretan.

Así mismo se desarrolla la propuesta de investigación donde se presenta como primer punto el diseño teórico, luego la base teórica y el esquema del modelo propuesto.

Con la aplicación de estas herramientas se pudieron determinar ciertos resultados los cuales nos dan los parámetros necesarios para caracterizar la cultura Organizacional en esta Empresa.

Planteamiento del Problema

A nivel internacional, en la actualidad las empresas se enfrentan a un mundo empresarial competitivo donde los clientes son más exigentes y con nuevas necesidades, pero ellos tienen en cuenta los medios como para medir el servicio que se les brinda, aspectos como el respeto, la atención, la amabilidad, las instalaciones físicas, los incentivos, es por ello que el personal que forma parte de la empresa desempeña un papel muy importante en la calidad del servicio para lograr la satisfacción del cliente. La mayoría de los centros de recreación aplican la gestión del talento humano por la importancia que tiene para conseguir la competitividad en calidad de servicio al cliente. El mencionado proceso de gestión del talento humano ha surgido en la década pasada y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus trabajadores.

A nivel nacional, las empresas peruanas se esfuerzan por brindar un mejor servicio porque los clientes hoy en día están más informados sobre los productos y buscan un servicio confiable y de calidad, asimismo, desean que el personal que lo atiende sea honesto, lo escuche, ofrezca soluciones, establezca relaciones de amistad, cumpla con sus expectativas. Los clientes en los tiempos actuales no solo exigen un servicio rápido y bueno, sino que también esperan recibir una atención personalizada y de calidad, para cumplir con esta serie de requisitos para los clientes, los gerentes de las empresas deben atender los componentes principales de su actividad económica que es el talento humano quien se contacta con el cliente y proyectan de una u otra manera la imagen de la empresa. El tema de la gestión del talento humano, ejercida en este caso por el gerente debe ser considerada como una fortaleza para generar buenos resultados porque guían a la fuerza

laboral y el desenvolvimiento del personal para tener contacto con los clientes, ya que a base de eso se mide la productividad de la empresa.

A nivel local, la presente investigación tiene como unidad de análisis una de las cevicheras más representativas de la ciudad de Huánuco, que en los últimos años ha experimentado un crecimiento sostenible, muestra de ellos es la apertura de muchas sucursales, nos referimos a la Cevichería “El Mordisco”.

Bajo este panorama de crecimiento sostenido cabe mencionar que también otras empresas del rubro han crecido siendo así que la competencia se ha incrementado, para logra la excelencia y para mantener el volumen de clientes la mencionada empresa debe capacitar y dotar de herramientas competitivas a su personal es decir gestionar su talento humano de manera eficiente ya que esto repercutirá en una buena atención y en la satisfacción de sus usuarios.

La presente investigación busca relacionar la gestión del talento humano y la calidad de servicio en esta Mype.

Tomando en cuenta estos hallazgos se desarrollará en la presente investigación.

Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018?

Problemas Específicos

PE1. ¿Cuál es la relación del desarrollo de capacidades con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018?

PE2. ¿Cómo se relaciona la recompensa al personal con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia

PE3. ¿Cuál es la relación de la agilidad intelectual con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y

Objetivo General

Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

Objetivo Especifico

OE1. Conocer la relación del desarrollo de capacidades con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

OE2. Determinar la relación de la recompensa al personal con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

OE3. Conocer la relación de la agilidad intelectual con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018

Justificación del estudio

En el mundo empresarial se está dando más énfasis al talento humano en todas las empresas con la finalidad de mejorar la calidad de servicio al cliente, así de esa manera las empresas sean más competitivas y permanezcan en el mercado.

Por lo tanto, la presente investigación se justifica por tener un enfoque que está enfocado a conocer aspectos relacionados al personal que labora en las empresas de la ciudad de Huánuco, porque es un complemento preciso en la calidad del servicio prestado a los clientes. Así podemos decir que la gestión del talento humano está asociado a la calidad de servicio como expresión de mejora en la atención de las expectativas de los clientes, el conocimiento y la información se está convirtiendo en mercadería y capital, porque genera valor en las empresas. En ese sentido, los resultados del presente estudio de investigación involucran al representante legal (dueño) y trabajadores Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

Tomando en cuenta que la investigación científica es un proceso metódico, sistémico y continuo, se realizó la revisión de diversos trabajos de investigación vinculados con el tema, por ser los que contienen aportes más significativos recientes, de los cuales se seleccionaron los que se mencionan a continuación.

2.1.1. A nivel internacional

LICETH ARACELY VIVAS PEREIRA (2013). En la tesis titulada “La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”. Tulcán – Ecuador. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi). El tesista concluye en lo siguiente:

En lo referente a la inducción a un nuevo miembro a las empresas de televisión por cable existe la carencia de un folleto en el que se proporcione información relevante de la empresa, funciones y responsabilidades de cada cargo y en especial del área de servicio al cliente en donde su personal debe tener muy presente técnicas de atención, trato y relaciones con el cliente, buscando así ofrecer calidad en el servicio al cliente brindado por la empresa. En lo relacionado al reclutamiento, selección y socialización del nuevo talento humano, se puede manifestar que tanto en las empresas Tv cable como Cable Unión se cuenta con bases para la selección idónea de su personal. En el caso de Cine Cable esto no se lo lleva a cabo, debido a que no se han tomado en cuenta las técnicas más adecuadas que hagan que la persona encargada de calificarlas y seleccionarlas tome la mejor decisión.

Comentario:

Hoy en día las empresas deben poner más énfasis en el reclutamiento, selección y socialización del nuevo trabajador que ingresa a la empresa.

BEROVIDES Y FERNÁNDEZ (2013), Cuba, en su estudio titulado “La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias”, La presente investigación tuvo como objetivo elaborar un procedimiento para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad-Inocuidad en una empresa de pastas alimenticias. Para el cumplimiento de este objetivo se emplearon técnicas y herramientas como la encuesta.

Con este estudio se elaboró y aplicó el procedimiento, lo que permitió crear el equipo de mejora continua de la empresa, definir la política de la calidad-inocuidad y los objetivos para darle cumplimiento, elaborar el mapa de procesos y el manual de la calidad-inocuidad. Además, se tomaron acciones correctivas y preventivas para lograr la eficacia de los procesos y eliminar las no conformidades detectadas.

Comentario:

El equipo de mejora continua de la empresa de pastas alimenticias, puede definir la política de la calidad y los objetivos para darle cumplimiento a la visión y donde se debe elaborar el mapa de procesos y el manual de la calidad para involucrar a todos los trabajadores de la empresa.

2.1.2. A nivel nacional

JUAN A. MENA SORETT. (2009). En tesis titulada: “La calidad del servicio que brinda la Escuela de Postgrado de la Armada (EPAR)”. Lima- Perú. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). El tesista arribó a las siguientes conclusiones:

En conclusión, se observa que los oficiales alumnos presentan un mayor grado de insatisfacción con el servicio, por lo cual la Escuela de Postgrado de la Armada tiene que mejorar aspectos relacionados a la calidad de servicio como el tiempo previsto del servicio, errores en los procesos, interés en solucionar los problemas y cumplimiento de fechas de inicio y fin de los programas.

CASALINO Y CARPIO (2010) En el trabajo de investigación “Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna del hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL”. Tiene como objetivo, determinar la calidad del servicio en los consultorios externos de medicina interna de un hospital general según la satisfacción percibida por los usuarios. La metodología que se aplico es, el estudio descriptivo y transversal.

En el cual fueron encuestados 248 pacientes de los consultorios de Medicina Interna del hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, seleccionado a través de muestreo aleatorio sistemático.

Se usó el cuestionario Servqual modificando que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y la percepción, se arrojó un 66.94% de los pacientes, que fue del sexo femenino; 85,48% entre 20 y 64 año; 84,68% con instrucción secundaria o superior y sin cobertura de seguro de salud, encontramos en total 44,36% de satisfacción y satisfacción amplia.

Comentario:

Asociado con satisfacción global se encontró sexo, grupo etario y nivel de instrucción; la satisfacción en la dimensión tangible se encontró asociada con el grupo etario, la satisfacción en la dimensión confiabilidad estuvo asociada con el grupo etario, nivel de instrucción, tiempo de

llegada, zona de residencia y estado social; la satisfacción en la dimensión respuesta rápida estuvo asociada con la zona de residencia; la satisfacción en la dimensión de seguridad.

2.1.3. A nivel local o regional

VERDE HERMOSILLA, HÉCTOR (2001); en su proyecto de investigación titulado “LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA FACULTAD DE GESTIÓN EMPRESARIAL” para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Hermilio Valdizán, llegando a la siguiente conclusión:

En la actualidad todos coinciden con la necesidad de mejorar la calidad, servicio, limpieza y valor en sus productos (bienes y servicios) para ser competitivos y permanecer en el negocio o ser sostenibles en el tiempo. En lo que frecuentemente no se coincide es en la forma de lograrlo.

Comentario:

Algunos piensan que la mejora se dará con el solo hecho de exigir calidad en el trabajo que desempeña cada uno de los miembros de la Organización, es decir piensan que es cuestión de imponer disciplina a los trabajadores, pero esto no es así.

REINERIO ZACARIAS CENTURON MEDINA (2010). Tesis “LAS MYPES Y LA GESTION DE CALIDAD EN EL SECTOR CONSTRUCCIÓN DEL DISTRITO DE SANTA MARIA DEL VALLE, AÑO 2010”. Investigación para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada de Huánuco. El tesista arribó a las siguientes conclusiones:

Actualmente Existen múltiples corrientes para el logro de la eficiencia de instituciones tales como la calidad total aplicada a una realidad tal como Japón, la reingeniería que ha dado resultado

en distintas empresas del orbe, la tarea del administrador es establecer mediante el arte de gestión general los modelos más adecuados para realidad: es concretas. Por lo que recomienda: Capacitación permanente de todos los trabajadores acorde con los objetivos y los avances tecnológicos, debido a que nos encontramos dentro de la globalización y la competencia es desigual con las empresas extranjeras.

Recomienda la modernización de la estructura y equipos del ente económico para que se pueda optimizar los trabajos desarrollados acorde a la actualidad y elevar la calidad administrativa, económica y financiera. Recomendación también realizar permanentes evaluaciones de gestión a todo nivel para detectar debilidades en el debido momento. Por último, recomienda, propiciar estímulos a los trabajadores y hacerles sentir que forman parte de la empresa y que son indispensables para la producción óptima y que a través de los logros ellos también serán beneficiados.

Comentario:

Una ventaja que se tiene al ser pequeña empresa es la flexibilidad, la cierta simplicidad y las relaciones personales que pueden llegar a ser una ventaja competitiva con base a una gestión de calidad adecuada. Lo anterior nos puede hacer reflexionar en que no solo las grandes empresas tienen todas las ventajas de mercado, y cabe recalcar que muchas empresas pequeñas en nuestra región no tienen éxito debido a que no son capaces de competir con los grandes competidores.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Gestión del talento humano.

Según, (Camison, Cruz, & Gonzales, 2007), define a la gestión como:

“Implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio.

La gestión tiene como objetivo fundamental de conseguir los resultados óptimos de la empresa, depende fundamentalmente de la planeación, organización, dirección y control para conseguir que se cumplan las metas destinadas.

De acuerdo, (Camison, Cruz, & Gonzales, 2007), define de la siguiente:

“La definición de gestión que podremos encontrar en cualquier libro o texto informativo acerca de esta herramienta de administración dice que básicamente la gestión se encarga de ejecutar todas aquellas órdenes planificadas por la administración, en este caso, de empresas”.

Decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día.

Según, (Cenzo & Robbins, 2008), menciona lo siguiente:

“Es congruente con el de competencias, la competencia es una característica de la personalidad devenida en comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Las competencias son cualidades que permanecen subyacentes al interior del individuo, el cual solo se hace visible en sus conductas laborales”.

Los tiempos actuales donde se ha desarrollado el concepto de gestión de talento humano, fueron apareciendo estos conceptos que pueden considerarse como la prehistoria de la calidad y su gestión en las empresas y que con el paso del tiempo fueron teniendo éxito.

El talento humano se concibe como una composición de varios aspectos, características o cualidades de un trabajador en la empresa, en la cual implica saber (conocimientos sobre el tema), querer (compromiso en el trabajo) y poder (autoridad y responsabilidades).

De acuerdo, (Chiavenato, 2009), habla sobre el tema:

“No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.”.

El talento humano comprende muchos factores de la persona tales como: experiencias, aptitudes, conocimientos, motivación, creatividad, intereses vocacionales, actitudes, habilidades, destrezas, potenciales, salud, etc. Por lo expuesto, viene a ser propiedad de varias capacidades y competencias.

De acuerdo, (Chiavenato, 2009), define de la siguiente manera:

“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”.

El tema de la gestión del talento humano es una representación de modelar a la empresa desde la selección del talento humano hasta la capacitación, logrando así la ventaja competitiva en la empresa.

La inducción del personal es una actividad encaminada al nuevo personal que ingresa a la empresa. Por lo tanto, los nuevos trabajadores no son los únicos destinatarios de estos programas, también se debe capacitar a todo el personal con temas nuevos y de realce.

El proceso de reclutamiento de personal, la empresa atrae personas para abastecer su proceso de selección con la finalidad de encontrar trabajadores con capacidades y habilidades de acuerdo al puesto de trabajo.

Según, (Chiavenato, 2009), define de la siguiente manera:

“El reclutamiento tal como ocurre con el proceso de comunicación es un proceso de dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. Si el reclutamiento tan sólo comunica y divulga, no alcanza sus objetivos básicos. Lo fundamental es que atraiga candidatos para que sean seleccionados”.

División de responsabilidades y sueldos se debe utilizar procesos para diseñar las actividades que los trabajadores ejecutaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño laboral.

De acuerdo, (Fernandez, 2008), define de la siguiente:

“La selección de personal es un sistema de comparación y elección (toma de decisión). Por consiguiente, debe apoyarse en algún patrón o criterio para alcanzar cierta validez en la comparación. El patrón o criterio de comparación y elección debe formularse a partir de la información sobre el cargo que debe cubrirse (variable independiente) y sobre los candidatos que se presentan”.

Según, (Wright, Smart y McMahan, 1995) sostienen que la estrategia de los recursos humanos debe enmarcarse dentro de la estrategia global de la empresa, y de esta forma adaptarse a los rápidos cambios del entorno. En una organización, desde la Dirección de Recursos Humanos se puede contribuir a que cada una de las políticas de recursos humanos guarde relación entre ellas, sean complementarias, y que a su vez tengan relación con la estrategia general. Desde la Dirección de Recursos Humanos se puede contribuir al éxito en la organización, en la medida en que sea capaz de motivar a los empleados, crear canales de comunicación óptimos, estimular el trabajo en equipo por medio de la participación, la confianza y recompensas; ayudar a crear un clima tal que favorezca la innovación y la creación de capacidades organizativas.

2.2.2. Desarrollo de capacidades.

Según, (UNDP, 2009), define como:

“El desarrollo de capacidades es el proceso a través del cual los individuos, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo”.

La capacidad se refiere a los recursos y aptitudes que posee un trabajador en una empresa para desempeñar sus funciones. Cada empresa es un mundo, por lo que dos empresas pueden tener una o varias ventajas competitivas en capacidades muy diferentes, a pesar de pertenecer al mismo sector.

La competitividad empresarial es la capacidad de competir en un determinado sector. En cuanto al ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene un individuo, empresa o país para conseguir rentabilidad en el mercado diferenciándose de los demás competidores.

2.2.3. Capacitación

La capacitación, es la adquisición de conocimientos y el mejoramiento de aptitudes, capacidades, entendimiento y condiciones naturales de una persona, así como el desarrollo de sus creencias y valores que forman parte de su comportamiento.

El tiempo citado para una capacitación puede reducirse con una esmerada selección de personal en la empresa. En la actualidad, la mayoría de los trabajadores prefieren un trabajo en una empresa exitosa que les permita desarrollar sus conocimientos y experiencia adquirida.

La necesidad de la capacitación se manifiesta en: 1) selección de personal; 2) las evaluaciones de desempeño del personal; 3) capacidad, conocimientos y experiencia adquirida; 4) nuevos métodos de trabajo y de tecnología; 5) planificación para vacantes o ascensos en un futuro y 6) leyes y reglamentos que requieran ejercicio.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo que se da a los trabajadores de la empresa, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

2.2.4. Desempeño laboral

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal

puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado.

2.2.5. Recompensa al personal

Según, (Bob Nelson, 1994) define de la siguiente manera:

Recompensar un comportamiento que se requiere mantener, da buenos resultados efectivamente en el ambiente empresarial de hoy, las recompensas y los reconocimientos han llegado a ser más importantes que nunca debido a diversos estudio que indican que los empleados ven en el reconocimiento personal algo más estimulante que el dinero, sin embargo es raro que un gerente se esfuerce por dar simplemente las gracias a sus empleados por cumplir bien sus tareas.

Este mismo autor nos menciona como un gerente o un dueño debe de recompensar a su personal para mantenerlo positivamente ya que existen varios tipos de recompensas los cuales son:

1. **Recompensas Informales:** se centra a aquellos premios entregados por iniciativa del gerente, ejemplo: que el gerente felicite personalmente a los empleados, que el gerente envíe notas personales de felicitación, que la empresa se base en los resultados para ascender a sus empleados, que el gerente haga público el reconocimiento, que el gerente haga reuniones para celebrar el triunfo del personal, dar 1 día o medio día libre, comida o paseo, botellas de vino o champaña, Viaje de capacitación, dinero en efectivo y otras cosas mas. Son reconocimientos de bajo, mediano y alto costo que son ganados por los esfuerzos realizados para el logro de sus tareas, todo lo mencionado y unas palabras de

agradecimiento dichos sinceramente por la persona apropiada en el momento oportuno pueden significar más para un empleado que un aumento de sueldo debido a que el recompensa preferido por los empleados es el reconocimiento personalizado e inmediato por parte de sus jefes, como lo hace John plunkett, director de capacitación y contratación de Cobb Electric dice: “como a la gente le gusta coleccionar tarjeta de presentación, es bueno que siempre lleve uno en el bolsillo para que cuando se encuentre con alguien haciendo un buen trabajo le escriba ”GRACIAS BUEN TRABAJO” o como como la compañía Apple Computer que grabo en el interior de su producto toda las firmas de los empleados.

2. Recompensas Formales: Están basados a los programas de recompensas que utilizan las compañías, algunas emplean un sistema de puntuación si se esfuerza suma puntos de lo contrario lo restan, como lo hace la cadena de hoteles Radisson, a los empleados se le da puntos por llegar temprano, por brindar buen servicio, lograr las metas, los premios son televiso, tostadora, o también como la compañía de distribución Domino Pizza, organiza una olimpiadas internas anuales, las olimpiadas se premian con 4000.00 dólares o también como lo hace la compañía de seguros de vida Northwestern, ofrece decenas de curso internos de capacitación en material que van desde crianza de hijos adolescentes hasta la lectura rápida.

La recompensa al personal son incentivos simbólicos y económicos que intentan dirigir la actividad del trabajador hacia el resultado de la empresa. Es una muestra de aprecio por un trabajo bien realizado. La recompensa se sabe que existe, se conoce. Por lo generalmente es tangible y muy a menudo económico.

2.2.6. Motivación

Según, Álvarez L. (2001). Define de la siguiente manera:

“La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo”.

Constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Sin embargo, debe entenderse que el concepto de motivación varía de acuerdo a la persona y a factores sociales y culturales.

2.2.7. Incentivos laborales

Los incentivos laborales son una de las motivaciones que se da a los trabajadores y las mejores herramientas para que los empleados se encuentren a gusto en su trabajo y mejoren su productividad en la empresa.

2.2.8. Agilidad intelectual

La agilidad intelectual viene hacer el conjunto de activos intangibles, más importantes en una empresa basado en el conocimiento, entendiéndose por conocimiento al nuevo agente productor de capitales económicos y organizacionales.

2.2.9. Adaptación al cambio

Los cambios hacen parte de la vida y del ambiente laboral por un mercado competitivo. Sin embargo, algunas personas tienen mayor resistencia o dificultad que el promedio de la gente para adaptarse y aprovecharlos. En el ámbito profesional se convierten en retos y oportunidades de mejora para aprender y adquirir experiencias.

2.2.10. Innovación

Innovación es un cambio que introduce novedades,¹ y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos. Este término proviene del latín "innovatio" que significa "Crear algo nuevo", y está formada por el prefijo "in-" (que significa "estar en") y por el concepto "novus" (que significa "nuevo"). Además, en el uso coloquial y general, el concepto se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, nuevos inventos y sus implementaciones económico-sociales.

En el sentido estricto, en cambio, se dice que de las ideas solo pueden resultar innovaciones luego de que ellas se implementan como nuevos productos, servicios, o procedimientos, que realmente encuentran una aplicación exitosa, imponiéndose en el mercado a través de la difusión Competitiva.

2.2.11. La calidad de servicio

Definición:

De acuerdo, (Deming, 1989) propone:

“La calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. La calidad pues este considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes”.

La conceptualización y medición de la calidad de un servicio es un tema difícil de comprender, como consecuencia de la intangibilidad de los servicios, y los problemas asociados con la producción y recepción simultánea de los mismos.

En este sentido (Juran,1990) concibe lo siguiente:

“La calidad “la educación de uso”, también la definición como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”.

Según, (Alcalde, 2010) nos dice que cuando hablamos de calidad:

“Estamos pensando en la calidad que posee un determinado producto. Hoy en día se trabaja con el concepto de calidad total, que implica llevar el concepto de calidad total a todos los ámbitos de la empresa”.

Según, (Pérez (2006), menciona que:

“Cuando las empresas venden productos iguales o similares, deben enfatizar el servicio como la herramienta competitiva para posicionarse en el mercado. De esta forma, el servicio constituye una distinción clave en el mercado, especialmente cuando la elección se hace entre productos que no se pueden diferenciar por ninguna otra dimensión significativa para el consumidor”.

La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias y a las necesidades de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso.

La percepción y expectativa del servicio por el ciudadano en donde menciona que no todos los clientes son iguales y no todos reciben los servicios de la misma forma. Para el ciudadano, un buen servicio, es el que tiene que ver, con las expectativas que tiene de ser atendido y no con el modo de atenderlo. Percepción y expectativa son dos conceptos diferentes.

Es la percepción que tiene la persona sobre el desarrollo del producto en relación con sus expectativas. El consumidor tiene sus experiencias por debajo de sus expectativas quedara

insatisfecho. Mientras que los clientes cuyas expectativas sean basadas estará muy satisfecho para cualquier empresa

Para (Feigenbaum, 2010), explica lo define:

“La opinión de los clientes es de importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes es posible encontrarla, “sistema de gestión de la calidad – fundamentos”, que la define como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes”.

La experiencia es un claro indicador de una baja satisfacción de los clientes, cuando hay ausencia de la experiencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la publicidad, porque la empresa no da importancia a las quejas se realizan o no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de empresa.

Por otro lado, el autor (Kattan, 2008), lo define de la siguiente manera:

“El valor de los clientes” La supervivencia de una empresa depende de conseguir y sostener clientes. Sin ventas no hay flujo de caja y una empresa que no genera caja no sobrevive. También es una verdad universal que es más costoso conseguir un cliente nuevo (o recuperar uno perdido), que conservar un cliente y mejorar su valor para la empresa”.

También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas

en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial.

De acuerdo, (Camacho, J., 2008), nos dice que:

“La palabra cliente tiene su raíz es el termino latino cliens que expresa la cualidad de la persona que se apoya en otra para procurar su ayuda”.

La satisfacción del cliente es un requisito indefectible para posicionarse un espacio en la mente de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia.

Según, (Kotler, F., 2003), define:

“La satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Haciendo una interpretación a la satisfacción del cliente, resulta de importante que tanto mercadologías y estrategias, como todas las personas que trabajan en una empresa conozcan cuales son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, cuáles son los niveles de satisfacción del cliente cuando compra un producto, también se realizan estudios de cómo se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esta manera. Estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Borrego. (2009), define:

“La satisfacción del cliente como: la percepción que el cliente tiene de que fueron alcanzadas o superadas sus expectativas en relación al producto o servicio”.

Es el conjunto de sensaciones que tiene el cliente sobre el bien que compro, al utilizar el producto y saber que funciona con normalidad, además que el servicio que le presto el vendedor fue de primera categoría, etc.

2.2.12. Prestación de servicio

La prestación de servicios en la empresa se refiere a la ejecución de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de un trabajador con la finalidad de brindar una buena atención al cliente.

El servicio al cliente es el servicio y/o atención que una empresa brinda a sus clientes al momento de comprar un producto.

2.2.13. Seguridad

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

Los clientes asisten con frecuencia a las empresas que los hacen sentir seguros y cómodos en la compra de sus productos; por esa razón, las empresas han puesto más esfuerzos en la seguridad de sus clientes.

La confianza hacia el cliente es un elemento fundamental en la empresa. La información sensible de nuestros clientes nunca se pondrá en peligro de forma intencionada, pero las malas prácticas en seguridad pueden ponerla en riesgo, exponiéndola a diversas amenazas.

2.2.14. Comprensión al cliente

El mercado actual está regido por el cliente. Este es más sofisticado, mejor informado y tiene más productos y servicios para escoger; valora el costo total de comprar, es más dispuesto a sustitutos, menos leal.

2.2.15. Diseño del servicio

El diseño de servicios en la empresa es la actividad de planificar y organizar: trabajo en equipo, infraestructura, comunicación y recursos que componen un servicio, para mejorar la calidad, la interacción entre el cliente.

2.2.16. Comunicación

El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Según, (Drucker, 1990), sostiene que:

"El cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas".

Según, (Gómez y Acosta, 2003), menciona:

“Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”.

2.2.17. Capacidad de respuesta

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo

2.2.18. Compromiso

Un buen servicio al cliente es ser amables, corteses y cordiales en todo. Es importante para la agencia de viajes estén conscientes del trato que los trabajadores les den a los clientes, también deben tener un control constante sobre las tácticas de negocios de los gerentes o jefes de personal

2.2.19. Empatía

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

2.3. Definiciones conceptuales

- **La cortesía y la amabilidad:** El personal es cortés, amable, respetuoso y atento La credibilidad: La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.
- **La capacidad del personal:** El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes.
- **La accesibilidad:** El servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, y en el momento adecuado. Es importante tener en cuenta en un momento determinado, que los canales de apoyo.
- **La calidad:** significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

3.2. Hipótesis Específicas

HE1. El desarrollo de capacidades se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018

HE2. La recompensa al personal se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018 **HE3.** La agilidad intelectual se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

Según, (Ñaupas. & Villagómez, 2013) mencionan que la investigación del tipo descriptiva:

“Es aquella que consiste en recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales y que, además, podría también denominarse investigación diagnóstica o de levantamiento de datos”.

Es decir, la presente investigación es de tipo descriptiva, ya que va orientada a la realidad en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco, como se presenta.

Asimismo, es investigación correlacional:

Para (Ñaupas, & Villagómez, 2013), se refieren a lo siguiente:

“La investigación correlacional es aquella que se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación entre una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X)”.

Por lo tanto, nuestro proyecto de investigación es de tipo correlacional porque determinará también la relación entre La gestión del talento humano (X) y la calidad de servicio (Y) en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

4.2. Nivel de investigación

La presente investigación, de acuerdo a su naturaleza, se sitúa en el nivel descriptivo/correlacional porque nos permitirá describir la relación de las variables de estudio (gestión del talento humano y calidad de servicio).

Según, (Hernández Sampieri, 2006:103) donde explica de la siguiente manera:

“La Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional con el que se pretende determinar la relación que existe entre la variable la gestión de la calidad y la variable satisfacción del cliente. Basados desde un enfoque cuantitativo.

Respecto, (Sampieri, 2006:103), a la investigación correlacional manifiesta:

“Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

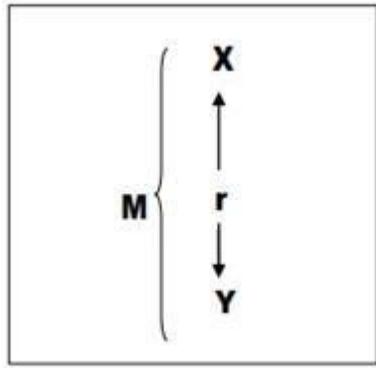
4.3. Diseño de investigación

Según, (Achaerandio, 2012) define que:

“La investigación de tipo descriptivo es aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, la investigación descriptiva es amplísima pues abarca todo tipo de correlación científica, estructuras variables independientes”.

El diseño de la presente investigación es correlacional porque su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco, en un contexto en particular. Finalmente, será transversal porque será medida las variables en un momento o tiempo determinado.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Es decir:

M = Muestra de trabajadores

X = Gestión del talento humano

Y = Calidad de servicio

r = Posible relación

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Según, (Ñaupás, E. & Villagómez, 2013) exponen que:

“La población es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación”.

Según, (Tamayo M, 1997) define a la población:

“La población se define como un total del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Cuadro 1: Trabajadores en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

Trabajadores	Total
Varones	19
Mujeres	8
Total	27

Asistencia del personal (Fuente: Elaboración propia)

4.4.2. Muestra

Según (Tamayo M, 1997), Afirma que la muestra:

“Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

La muestra que se ha determinado responde a las causas relacionadas con las características de la investigación, entonces el procedimiento para obtener el número no es mecánico ni en base a fórmulas.

El tipo de muestra a utilizarse es no probabilística, no aleatorio, por convivencia, considerando bajo criterio del investigador al total de los trabajadores que son 27 trabajadores en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

Cuadro 2: Trabajadores en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018

Trabajadores	Total
Varones	19
Mujeres	8
Total	27

Asistencia del personal (Fuente: Elaboración propia)

4.5. Definición y operacionalización de las variables

- Variable independiente: Gestión del talento humano

- Variable dependiente: Calidad de servicio

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

- **El Fichaje:** permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar, organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación. Las fichas utilizadas fueron:

- **Ficha de Resumen:** utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, para que sean organizados de manera concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados.

- **Fichas Textuales:** sirvieron para la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original.

- **La encuesta:** Es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas ya sea personales, telefónicas o por correo.

4.6.2. Instrumentos

El cuestionario (ANEXO N°1) Es una herramienta de observación que permite cuantificar y comparar la información. Esta información se recopila entre una muestra representativa de la población objeto de evaluación. El cuestionario abarca preguntas sobre la Calidad del Servicio al Cliente y sus dimensiones con el objetivo de obtener la información correspondiente para aplicar en los resultados.

4.7. Plan de análisis

Se aplicarán el siguiente plan de procesamiento de datos:

- **Ordenamiento y clasificación.** - Esta técnica se aplicará para tratar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- **Registro manual.** - se aplicará esta técnica para digitar la información de las diferentes fuentes.
- **Proceso computarizado con Excel.** - Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.
- **Proceso computarizado con SPSS.** - Para digitar, procesar y analizar datos de las empresas y determinar indicadores promedios, de asociación, diferenciación, correlación, regresión.

4.8. Matriz de consistencia

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CEVICHERÍA
EL MORDISCO, DISTRITO, PROVINCIA Y REGIÓN HUÁNUCO, 2018”**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
PG: ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018?	OG: Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.	OG: La gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE	Desarrollo de capacidades	*Capacitación *Desempeño	Técnica: Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		Recompensa al personal	*Incentivos laborales *Motivación	
PE1. ¿Cuál es la relación del desarrollo de capacidades con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018?	OE1. Conocer la relación del desarrollo de capacidades con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.	HE1. El desarrollo de capacidades se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.		Agilidad intelectual	*Adaptación al cambio *Innovación	Instrumento: cuestionario de encuestas
			VARIABLE DEPENDIENTE	Prestación de servicio		

<p>PE2. ¿Cómo se relaciona la recompensa al personal con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018?</p>	<p>OE2. Determinar la relación de la recompensa al personal con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.</p>	<p>HE2. La recompensa al personal se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.</p>		<p>*Seguridad *Comprensión al cliente</p>	
<p>PE3. ¿Cuál es la relación de la agilidad intelectual con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018?</p>	<p>OE3. Conocer la relación de la agilidad intelectual con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.</p>	<p>HE3 La agilidad intelectual se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.</p>	<p>Diseño de servicio</p>	<p>*Comunicación * Capacidad de respuesta</p>	
			<p>Compromiso</p>	<p>*Empatía *Grado de satisfacción</p>	

4.9. Principios éticos

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución
N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016

1. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- ✓ **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- ✓ **Beneficencia y no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- ✓ **Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- ✓ **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

- ✓ **Consentimiento informado y expreso.** - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

2. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS INVESTIGADORES

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- ✓ El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.
- ✓ En materia de publicaciones científicas, El investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
 - a. Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
 - b. Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
 - c. Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- ✓ Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- ✓ En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- ✓ El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- ✓ Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.

- ✓ El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- ✓ El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.
- ✓ El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- ✓ Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

DISPOSICIÓN GENERAL

ÚNICA: El presente Código de Ética será revisado anualmente o cuando la necesidad del desarrollo científico y tecnológico lo exija; de ser necesario se introducirán mejoras o correcciones por el Comité Institucional de Ética en Investigación, verificado por el Vicerrectorado de Investigación y Revisado por Rector.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Resultado de trabajo de campo con aplicación estadística y mediante distribución de frecuencia y gráficos. Los resultados se han obtenido en base al cuestionario aplicado al modelo de calidad de servicio para alcanzar resultados económicos, las mismas que han sido organizadas y tabuladas, sistematizadas en las tablas de frecuencia simple, interpretadas y analizadas. Cuyos resultados los presentamos en las páginas siguientes:

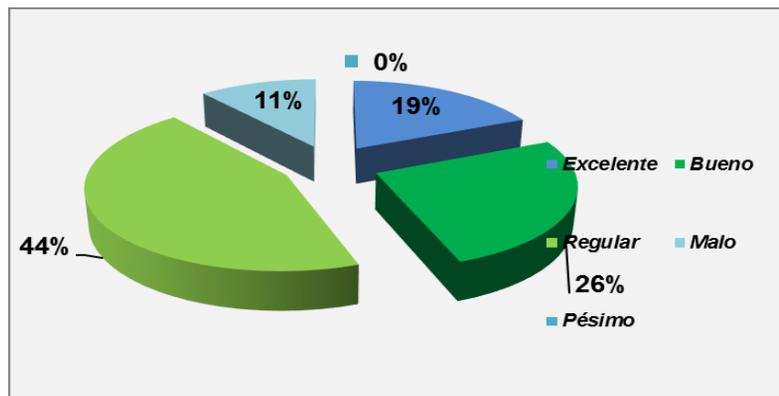
Tabla 1: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el periodo de capacitación, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1	¿Cómo califica el periodo de capacitación en la cevichera el Mordisco Distrib, Provincia y región Huánuco?	5	19%	7	26%	12	44%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico 1: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el periodo de capacitación, 2018



Fuente: Tabla N° 01

Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 01, 12 trabajadores que equivalen al 44% califican como regular el periodo de capacitación en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 7 trabajadores que corresponden al 26% califican como bueno, mientras 5 trabajadores que equivalen al 19% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. La mayoría de trabajadores califican como regular el periodo de capacitación de los trabajadores en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir, muy poco se dan capacitaciones calidad de atención a los clientes. Por lo tanto, se advierte si se desea fortalecer la gestión del talento humano se debe realizar capacitaciones al menos trimestralmente.

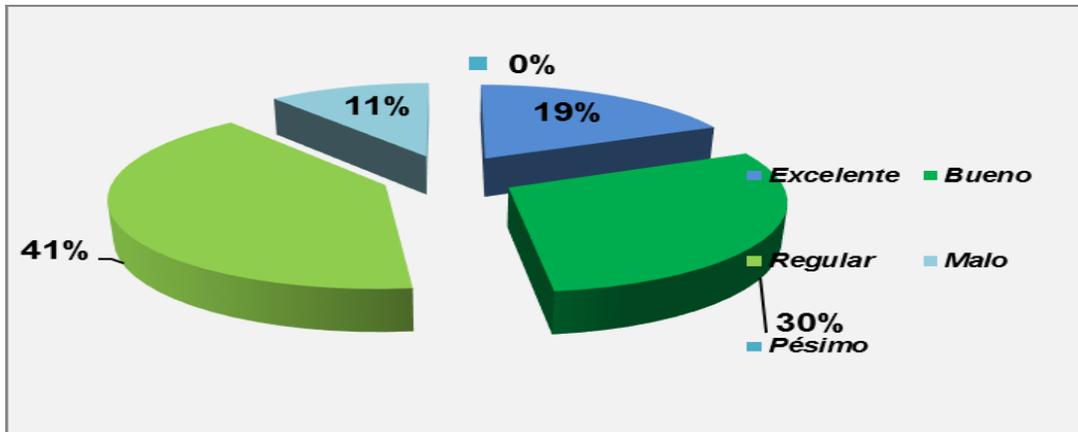
Tabla 2: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el desempeño laboral, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
2	¿Cómo califica el desempeño laboral de los trabajadores en la cevichera el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?	5	19%	8	30%	11	41%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico 2: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el desempeño laboral, 2018



Fuente: Tabla N° 02

Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 02, 11 trabajadores que equivalen al 41% califican como regular el desempeño laboral en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden al 30% califican como bueno, mientras 5 trabajadores que equivalen al 19% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo.

La mayoría de trabajadores califican como regular el desempeño laboral de los trabajadores en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, porque no se realizan capacitaciones, no se da motivación ni mucho menos reconocimientos a los trabajadores en la realización de sus funciones.

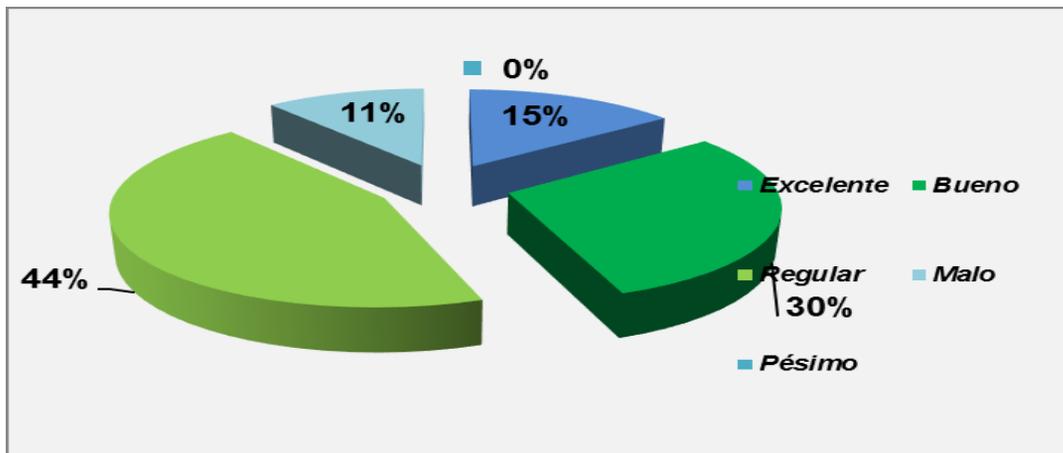
La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.

Tabla 3: Trabajadores de la cevichera el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de entrega de incentivos laborales, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
3	¿Cómo califica la forma de entrega de incentivos laborales en la cevichera el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?	4	15%	8	30%	12	44%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta
Elaboración: El investigador

Gráfico 3: Trabajadores de la cevichera el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de entrega de incentivos laborales, 2018



Fuente: Tabla N° 03
Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 03, 12 trabajadores que equivalen al 44% califican como regular la forma de entrega de incentivos laborales en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden al 30% califican como bueno, mientras 4 trabajadores que equivalen al 15% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. La mayoría de trabajadores califican como regular la forma de entrega de incentivos laborales a los trabajadores en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, ya

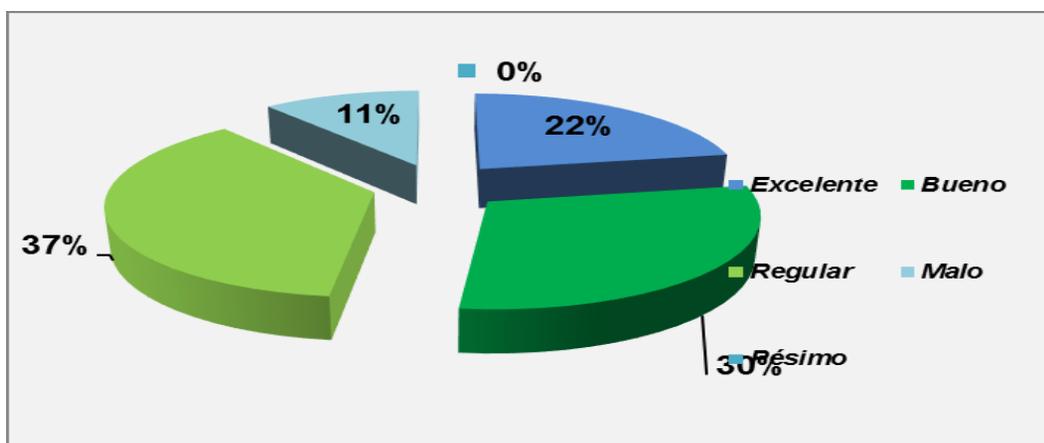
que casi poco se da importancia y solo se exige que el trabajador cumpla sus actividades al 100% y respetando sus horarios de trabajo. Muchas veces trabajan horas extras sin remuneración.

Tabla 4: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de motivación, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
4	¿Cómo considera la forma de motivación en la cevichera el Mordisco Distrib, Provincia y región Huánuco?	6	22%	8	30%	10	37%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta
Elaboración: El investigador

Gráfico 4: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de motivación, 2018



Fuente: Tabla N° 04
Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 04, 10 trabajadores que equivalen al 37% califican como regular la forma de motivación en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden

al 30% califican como bueno, mientras 6 trabajadores que equivalen al 22% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo.

La mayoría de trabajadores califican como regular la forma de motivación a los trabajadores en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, porque los propietarios solo se enfocan en obtener beneficios personales y no en los intereses personales de los trabajadores. Muchas veces trabajan horas extras sin recibir alguna motivación.

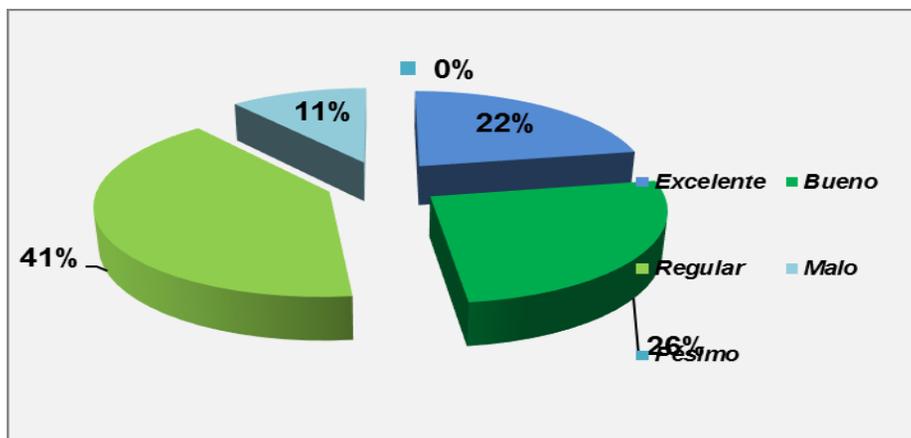
Tabla 5: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la adaptación al cambio, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
5	¿Cómo califica la adaptación al cambio de los trabajadores en la cevichera el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?	6	22%	7	26%	11	41%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico 5: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la adaptación al cambio, 2018



Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 05, 11 trabajadores que equivalen al 41% califican como regular la adaptación al cambio de los trabajadores en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 7 trabajadores que corresponden al 26% califican como bueno, mientras 6 trabajadores que equivalen al 22% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. La mayoría de trabajadores califican como regular la adaptación al cambio de los trabajadores en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir los trabajadores tienen temor a los cambios constantes que se dan en la actividad empresarial y la empresa no se preocupa en capacitaciones. En materia profesional se convierten en retos y oportunidades de mejora para aprender o ascender.

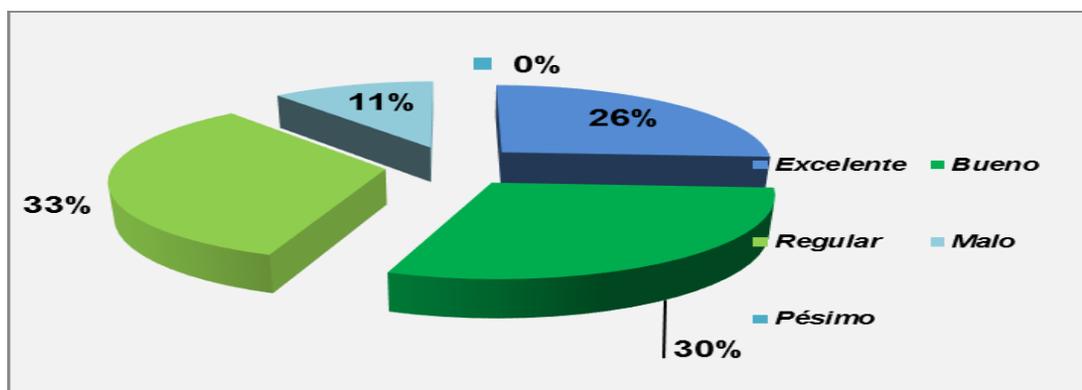
Tabla 6: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la innovación, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
6	¿Cómo califica la innovación en la cevichera el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?	7	26%	8	30%	9	33%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico 6: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la innovación, 2018



Fuente: Tabla N° 06
Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 06, 9 trabajadores que equivalen al 33% califican como regular la innovación de los trabajadores en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden al 30% califican como bueno, mientras 7 trabajadores que equivalen al 26% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. La mayoría de trabajadores califican como regular la innovación de los trabajadores en la cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir los trabajadores no tienen esa voluntad de innovar en sus actividades que realizan. Es realizar grandes cambios organizacionales, productivos o tecnológicos en la propuesta que hace un negocio al mercado con el único fin de ser más eficiente.

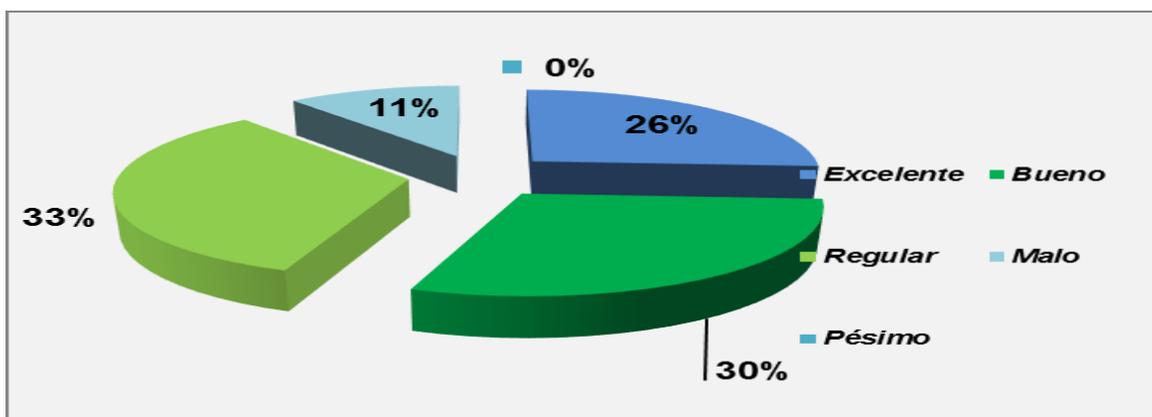
Tabla 7: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la seguridad que se brinda al cliente, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
7	¿Cómo califica la seguridad que se brinda al cliente en la cevichera el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?	7	26%	8	30%	9	33%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico 7: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la seguridad que se brinda al cliente, 2018



Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

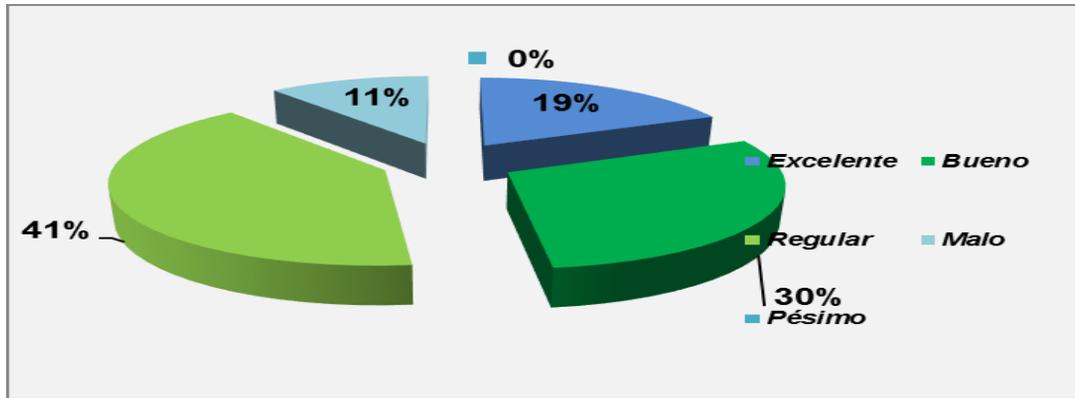
En el gráfico N° 07, 9 trabajadores que equivalen al 33% califican como regular la seguridad que se brinda al cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden al 30% califican como bueno, mientras 7 trabajadores que equivalen al 26% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. La mayoría de trabajadores califican como regular la seguridad que se brinda al cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir, los trabajadores tratan de brindar la seguridad al cliente para que se sienta seguro en los ambientes de la empresa.

Tabla 8: Trabajadores de la Cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de trato al cliente, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
8	¿Cómo califica la forma de trato al cliente en la cevichera el Mordisco Distrib, Provincia y región Huánuco?	5	19%	8	30%	11	41%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta
Elaboración: El investigador

Gráfico 8: Trabajadores de la Cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de trato al cliente, 2018



Fuente: Tabla N° 08
Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 08, 11 trabajadores que equivalen al 43% califican como regular la forma de trato al cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden al 30% califican como bueno, mientras 5 trabajadores que equivalen al 19% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo.

La mayoría de trabajadores califican como regular la forma de trato al cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir, los trabajadores tratan de brindar el mejor trato con la finalidad de fidelizar al cliente.

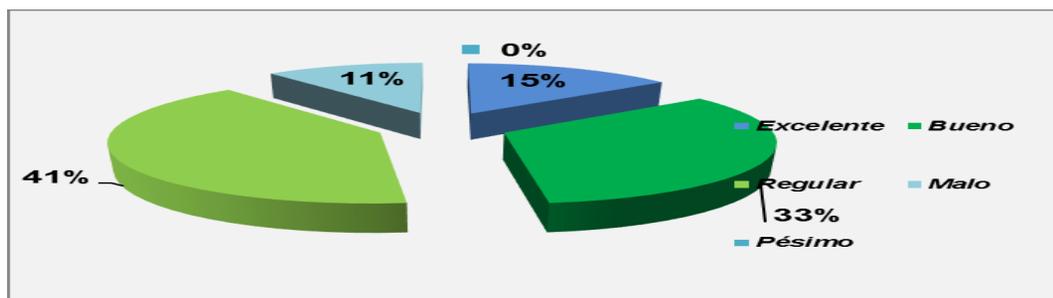
Tabla 9: Trabajadores de la Cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de comunicación con el cliente, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
9	¿Cómo califica la forma de comunicación con el cliente en la cevichera el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?	4	15%	9	33%	11	41%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico 9: Trabajadores de la Cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la forma de comunicación con el cliente, 2018



Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 09, 11 trabajadores que equivalen al 43% califican como regular la forma de comunicación al cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 9 trabajadores que corresponden al 33% califican como bueno, mientras 4 trabajadores que equivalen al 15% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo.

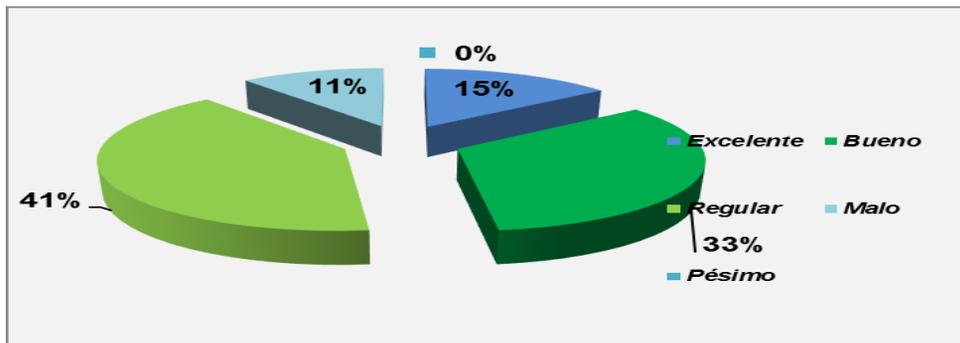
La mayoría de trabajadores califican como regular la forma de comunicación al cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir, la comunicación con el cliente es un factor clave para conseguir el éxito en las empresas por eso se debe conocer cómo, cuándo y qué comunicar. La comunicación es de gran importancia para ofrecer una mejor atención a los clientes, siempre y cuando mantengas el respeto.

Tabla 10: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la capacidad de respuesta al cliente, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
10	¿Cómo califica la capacidad de respuesta al cliente en la cevichera el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?	4	15%	9	33%	11	41%	3	11%	0	0%

Fuente: Encuesta
Elaboración: El investigador

Gráfico 10: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la capacidad de respuesta al cliente, 2018



Fuente: Tabla N° 10
Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 10, 11 trabajadores que equivalen al 43% califican como regular la capacidad de respuesta al cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 9 trabajadores que

corresponden al 33% califican como bueno, mientras 4 trabajadores que equivalen al 15% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. La mayoría de trabajadores califican como regular la capacidad de respuesta al cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir, los trabajadores tratan de brindar el ícono de un buen servicio debería tener un par de orejas grandes, una sonrisa reluciente y manos amables hacia el cliente.

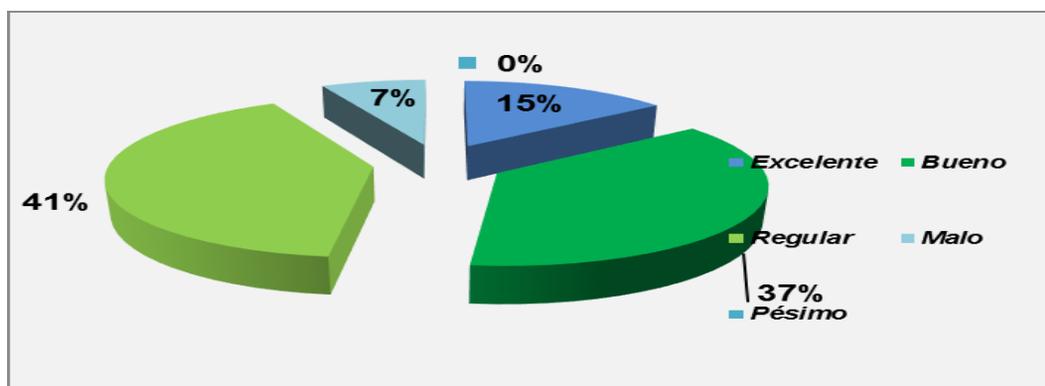
Tabla 11: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la empatía, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
11	¿Cómo califica la empatía de los trabajadores con los clientes en la cevichera el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?	4	15%	10	37%	11	41%	2	7%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico 11: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre la empatía, 2018



Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 11, 11 trabajadores que equivalen al 43% califican como regular la empatía con el cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 10 trabajadores que corresponden al 37% califican como bueno, mientras 4 trabajadores que equivalen al 15% lo califican como excelente, y tan solo 2 trabajadores que corresponde al 7% lo califican como malo.

La mayoría de trabajadores califican como regular la empatía con el cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir, los trabajadores tratan de brindar empatía a los clientes, la empatía es una habilidad en las relaciones interpersonales que permite comprender las emociones y sentimientos del interlocutor, así como saber dejar de lado todas aquellas señales o expresiones que pueden perjudicar la conversación.

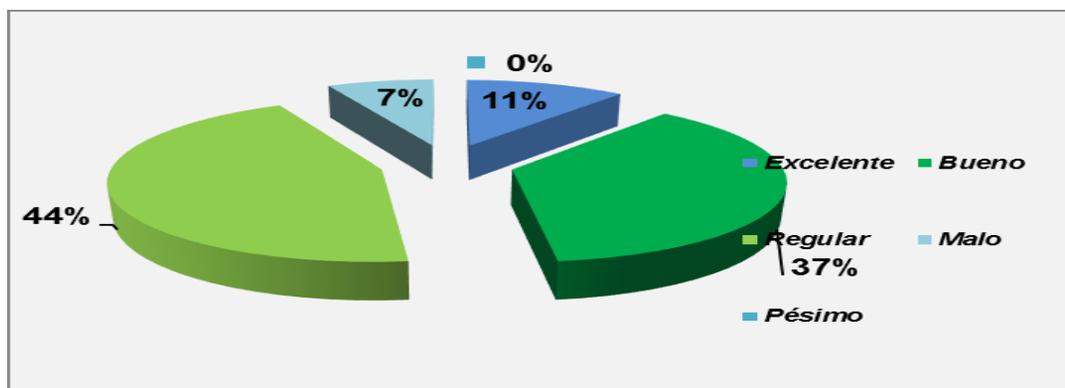
Tabla 12: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el grado de satisfacción, 2018

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
12	¿Cómo califica el grado de satisfacción en la cevichera el Mordisco Distrib, Provincia y región Huánuco?	3	11%	10	37%	12	44%	2	7%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico 12: Trabajadores de la cevichería el mordisco de la ciudad de Huánuco, según opinión sobre el grado de satisfacción, 2018



Fuente: Tabla N° 12
Elaboración: El investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 12, 12 trabajadores que equivalen al 44% califican como regular el grado de satisfacción del cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 10 trabajadores que corresponden al 37% califican como bueno, mientras 3 trabajadores que equivalen al 11% lo califican como excelente, y tan solo 2 trabajadores que corresponde al 7% lo califican como malo. La mayoría de trabajadores califican como regular el grado de satisfacción del cliente en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, es decir, la satisfacción del cliente es una métrica que nos ayuda a conocer cómo los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de los consumidores, es vital que todos valoremos la importancia de la satisfacción del cliente y reconozcamos la manera en que nos ayuda a administrar.

5.2. Análisis de resultados

Chiavenato, I. (2009). En su libro gestión del talento humano define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y así de esa manera mejorar la calidad de servicio en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco.

La gestión del talento humano en las organizaciones se ve su implicancia en la calidad de servicio, para ello se debe tomar en cuenta los modelos de selección de personal, y priorizar el aspecto humano, como la capacitación, incentivos para poder mejorar aspectos relevantes dentro la empresa.

El estudio demostró que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, lo cual no se pudo demostrar a nivel de cada supermercado limeño, debido a que las características de la muestra no permitieron realizar algún tipo de análisis comparativo.

Como se aprecia en la tabla N° 3, la probabilidad valor es 75% por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco. Un valor de 0.579, lo que indica que existe una correlación positiva alta, nuestros resultados de correlación nos indica que, dada la teoría, la dirección, donde las políticas y prácticas que son aplicadas se dirigen de forma adecuada, porque la correlación es alta y positiva demostrando un servicio de calidad y bajo la gestión de talento humano.

De Cenzo, Robbins, (2008). Es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización.

La fiabilidad de nuestros productos. A medida que el usuario usa nuestros productos y puede comprobar que éstos cumplen con sus expectativas, nos vamos ganando su confianza. Si el cliente aún no ha probado nuestros productos, las recomendaciones positivas de otros compradores, así como las demostraciones del producto contribuyen a que compruebe la fiabilidad de éste.

La capacitación de personal en cierto modo mejora el trabajo en equipo cuando se realizan de manera complementaria ya que cada uno podrá aportar su conocimiento en bien del equipo de trabajo. Luego de haber codificado, aplicado y procesado los instrumentos de investigación se procede a demostrar la hipótesis general.

HG: La gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

La gestión del talento humano / la calidad de servicio

Cuadro 3. *La gestión del talento humano / la calidad de servicio*

		Correlaciones		
Rho de Spearman	La gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	E. DIF 1,000	DEC. COMP 0,579**
	humano	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	la calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	27	27

Asistencia del personal (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.579 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la cevichera El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

HE1: El desarrollo de capacidades se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

Cuadro 4: El desarrollo de capacidades / la calidad de servicio

		Correlaciones		
			E.DIFER	DEC. COM P
Rho de Spearman	El desarrollo de capacidades	Coeficiente de correlación	1,000	,586
		Sig. (bilateral)	.	,000
	la calidad de servicio	N	27	27
		Coeficiente de correlación	0,586**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.	
	N	27	27	

Asistencia del personal (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.586 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, el desarrollo de capacidades se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

HE2: La recompensa al personal se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

Cuadro 5: La recompensa al personal / la calidad de servicio
Correlaciones

		E.P.NUE	DEC.	
		V	COMP	
Rho de Spearman	La recompensa al personal	1,000	,501**	
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	la calidad de servicio	0,501**	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	27	

Asistencia del personal (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.501 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, La recompensa al personal se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

HE3: La agilidad intelectual se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

Cuadro 6: La agilidad intelectual / la calidad de servicio
Correlaciones

		E.P.PRO	DEC.	
		M	COMP	
Rho de Spearman	La agilidad intelectual	1,000	,787***	
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	la calidad de servicio	0,787**	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	27	27	

Asistencia del personal (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.787 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la agilidad intelectual se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018.

VI. CONCLUSIONES

1. La Gestión de Talento Humano y la calidad de servicio de la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.579, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad de servicio que se brinda a los clientes. realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización.
2. El desarrollo de capacidades y la satisfacción del cliente de la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.586, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre el desarrollo de capacidades y la satisfacción del cliente. Teniendo en claro el perfil de trabajador que se necesite para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar a la persona más idónea para el puesto solo así podemos determinar y hablar de calidad de trabajo.
3. La recompensa al personal y la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.501, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Los trabajadores tienen que contar con habilidades complementarias necesarias, para conformar un mejor equipo de trabajo y de esta manera responder a las expectativas y necesidades del usuario de forma más rápida reduciendo los tiempos para una mejor atención al cliente.

4. La agilidad intelectual y la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.787, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre La agilidad intelectual y la calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Cevichería el Mordisco tener más capacitaciones y especializaciones a su talento humano así el coeficiente de spearman subirá y será mucho mejor de lo ya es, y esto se verá reflejado en la calidad del servicio a todos los clientes.
2. Se recomienda a la Cevichería el Mordisco, hacer una buena selección midiendo las habilidades, aptitudes y actitudes de los trabajadores a la hora de contratar y desarrollar las capacidades de ellos mediante capacitaciones, para tener clientes satisfechos de haber consumido en dicha Cevichería
3. Debido a que existe una mínima relación positiva entre la recompensa al personal y la calidad del servicio, se recomienda a la Cevichería el Mordisco tener buen trato, un pago justo a sus trabajadores con todos los beneficios, también brindar otros tipos de incentivos para que el trabajador sienta respaldado por la empresa y así obtener buenos resultados.
4. Se ve que existe una buena relación la agilidad intelectual y la calidad de servicio en la Cevichería el Mordisco por eso se recomienda seguir teniendo esta relación entre los dos y mejorar en algunos aspectos de agilidad intelectual para que vaya mucho mejor y al tener una buena calidad de servicio será recomendada por los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andia chavez, j. (2014). GESTION Y DERCHO MUNICIPAL. LIMA: ARTE Y PLUMA.
- Calderon Sumarriva, A., & Aguila Grados, B. (2007). El ABC del Derecho Administrativo.
Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Campos chavez, G. M., & PORTILLO LARA, L. Z. (s.f de 11 de 2010). Analisis e Interpretacion de los Resultados. Recuperado el 19 de 01 de 2016, de TESIS: "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCION AL USUARIO EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE MONCAGUA, DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL": <http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107568.pdf>
- Chiavenato, A. (1999). Administracion de los Recursos Humanos. Mexico: McGraw Hil.
- Drucker, P. (1981). La Gerencia: Tareas, Responsabilidades y Practicas. Argentina: CEDSA.
- Edwards Deming, W. (06 de 02 de 2009). los 14 puntos de Deming. Recuperado el 05 de 02 de 2016, de La Calidad como Filosofia de Gestion: <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>
- Elguera, A. (1991). Municipio Enciclopedia Juridica Ameba. Mexico: EDITORIAL BIBLIOGRAFICA.
- Espinoza Mendez, M., Garcia Aguilera, P., & Romo Piña, I. (09 de 02 de 2014). EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD. Recuperado el 29 de 01 de 2016, de EPISTEMOLOGIA DE CALIDAD:
<http://es.slideshare.net/PaulinaGarciaAguilera/epistemologa-de-la-calidad>
- Garcia Cespedes, J. (2014). ADMINISTRACION CLASICA Y CONTEMPORANEA .
Huanuco: JOALIS E.I.R.L.

Gitlow, H. S. (1991). Planificando para la Calidad, la productividad y una posición competitiva.

México: VENTURA EDICIONES, S.A. de C.V.

Gutierrez P., H. (1997). Calidad Total y Productividad. México: McGraw-Hill/Interamericana

Editores, S.A. de C.V.

Gutierrez, M. (1995). Administración para la Calidad. México: LIMUSA.

Ibáñez Machicao, M. (2010). Administración de Recursos Humanos en la Empresa. Lima: San

Marcos E.I.R.L.

Jensen Castañeda, R. (s.f. de s.f. de s.f.). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y

EL METODO CIENTIFICO. Recuperado el 29 de 01 de 2016, de FUNDAMENTOS

EPISTEMOLOGICOS DE LA LINEA DE INVESTIGACION EN ADMINISTRACION

DE RECURSOS HUMANOS: [http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/fundamentos2007-](http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/fundamentos2007-2.pdf)

[2.pdf](http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/fundamentos2007-2.pdf)

SAAVEDRA PEÑA, M. P. (09 de 07 de 2014). CONCLUSIONES. Recuperado el 05 de 02 de

2016, de AUDITORIA DE GESTION EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE

LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL NORTE CHICO DEL DPTO. LAMBAYEQUE

EN EL PERIODO 2011 Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE MEJOR GESTION:

[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL_SaavedraPe%](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL_SaavedraPe%C3%B1aMarit)

[a.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL_SaavedraPe%C3%B1aMarit)

Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, J. D. (1996). Administración. México: PRENTICE-

HALL HISPANOAMERICANO. S.A.

ANEXOS

ANEXO 01

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

CUESTIONARIO:

Estimado cliente, estoy realizando un trabajo de investigación, cuyos resultados ayudaran a mejorar “la calidad de servicio para el cliente en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018”, y así mismo para verificar los resultados de este, sea tan amable de leer las preguntas y marcar con una X la alternativa de su preferencia.

N°	ITEM	EXCEL.	BUENO	REG.	MALO	PESIMO
DIMENSIÓN	DESARROLLO DE CAPACIDADES					
1	¿Cómo califica el periodo de capacitación en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
2	¿Cómo califica el desempeño laboral de los trabajadores en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
DIMENSIÓN	RECOMPENSA AL PERSONAL					
3	¿Cómo califica la forma de entrega de incentivos laborales en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
4	¿Cómo considera la forma de motivación en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
DIMENSIÓN	AGILIDAD INTELECTUAL					

5	¿Cómo califica la adaptación al cambio de los trabajadores en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
6	¿Cómo califica la innovación en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
DIMENSIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIO						
7	¿Cómo califica la seguridad que se brinda al cliente en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
8	¿Cómo califica la forma de trato al cliente en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
DIMENSIÓN DISEÑO DEL SERVICIO						
9	¿Cómo califica la forma de comunicación con el cliente en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
10	¿Cómo califica la capacidad de respuesta al cliente en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
DIMENSIÓN COMPROMISO						
11	¿Cómo califica la empatía de los trabajadores con los clientes en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					
12	¿Cómo califica el grado de satisfacción en la Cevichería el Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco?					