



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO
EMPRESA CHIARA TOURS S.R.L. SAN JUAN
BAUTISTA, AYACUCHO 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

OCHOA CISNEROS, DANIA ESTEFANY

ORCID: 0000-0001-9243-9851

ASESOR

Ms. C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

CHIMBOTE - PERÚ

2019

2. Equipo de Trabajo

AUTORA

Ochoa Cisneros, Dania Estefany

ORCID: 0000-0001-9243-9851

Universidad Católica los Ángeles deChimbote, estudiante de
pregrado, Ayacucho, Perú

ASESOR

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Mgtr. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. Firma de jurado y asesor

.....

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

MIEMBRO

.....

Mgtr. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

MIEMBRO

.....

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

PRESIDENTE

.....

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo

ASESOR

4. Hoja de Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme vivir hasta este momento y haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi luz mi camino y por darme la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

A mis queridos padres y hermano
por su apoyo incondicional que me
dieron durante este proceso de esta
investigación.

RESUMEN

La investigación plantea como objetivo general, determinar la gestión del talento humano y calidad de servicio en la micro y pequeña empresa rubro transportes interprovinciales: caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, se utilizó como técnica, la encuesta e instrumento el cuestionario, compuestos por 14 ítems validados por juicio de expertos, con una población de 6 personas el dueño y sus colaboradores los resultados obtenidos, el 67% demuestra que la empresa no maneja adecuadamente el reclutamiento de su personal, y un 50% indica que casi nunca realiza pruebas de conocimiento ya que su proceso selectivo inferior, el 83% demuestra que no contrata a sus personal de manera apropiada. Se concluye que la gestión del talento humano y calidad de servicio en el sector transporte es importante, ya que necesita una administración apropiada, para el logro de las metas y objetivos de la organización.

Palabra clave: Calidad, Gestión, Talento Humano.

Abstract

The research focused on describing the management of Human Talent and Quality of service, part of the problem of How is the management of human talent and quality of service in micro and small companies in the interprovincial transport sector: case of Chiara tours S.R.L. from the San Juan Bautista district, Ayacucho 2019?, The general objective is to determine the management of human talent and quality of service in micro and small companies in the interprovincial transport sector: company case Chiara tours S.R.L. of the San Juan Bautista district, Ayacucho 2019, With a quantitative approach, descriptive level, non-experimental design, cross section, the survey and questionnaire instrument was used as a technique, composed of 14 items validated by expert judgment, with a population of 6 people, the owner and his collaborators, the results obtained , 67% demonstrate that the company does not adequately handle the recruitment of its staff, and 50% indicate that it almost never performs knowledge tests since its lower selection process, 83% demonstrate that it does not hire its staff appropriately, It is concluded that the management of human talent and quality of service in the transport sector is important, since it needs an appropriate administration to achieve the goals and objectives of the organization.

keywords: Quality, Management, Human Talent.

6. Tabla de Contenido:

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Firma de jurado y asesor	iii
4. Hoja de Agradecimiento	iv
5. Resumen y abstrac.....	v
6. Tabla de Contenido:.....	vii
7. Indicé de tablas	ix
8. Indicé de figuras	x
I. Introducción.....	12
II. Revisión de Literatura	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas de la investigación	24
2.3 Marco conceptual.....	24
III. Hipótesis de la investigación	31
IV. Metodología	31
4.1 Diseño de investigación.....	31
4.2 Población y muestra.....	32
4.3 Definición y operacionalización de variables e Indicadores	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5 Plan de Análisis	35
4.6 Matriz de consistencia	35

V. RESULTADOS	37
5.1. Resultados.....	38
5.2 Análisis de resultados	52
VI. CONCLUSIONES.....	54
Aspectos complementarios	
Referencias bibliográficas	
Anexos	

7. Índice de tablas

Tabla 1. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
Tabla 2. Matriz de consistencia	33
Tabla 3. La empresa contrata su personal bajo una entrevista.....	38
Tabla 4. La empresa en que labora, contrata sus personales por recomendación.....	39
Tabla 5. Usted vio las convocatorias de trabajo mediante las redes sociales	40
Tabla 6. Usted sabe que la empresa realiza pruebas de conocimiento a su personal	40
Tabla 7. La empresa considera al momento de contratar, las habilidades de trabajo de su personal.....	42
Tabla 8. La empresa toma en cuenta al momento de contratar un personal su experiencia.....	43
Tabla 9. La empresa evalúa al personal periódicamente para medir el desempeño en sus funciones.....	44
Tabla 10. La empresa siempre contrata su personal de acuerdo a sus programas y políticas.....	45
Tabla 11. La empresa capacita debidamente a sus choferes	46
Tabla 12. Usted cree que el cliente valora su eficiente servicio	47
Tabla 13. Usted cree que la empresa ofrece un servicio de calidad de primera	48
Tabla 14. La empresa aplica métodos para brindar una buena calidad de servicio ...	49
Tabla 15. La empresa realiza el control de calidad total en el servicio que ofrece....	50
Tabla 16. La empresa realiza el mejoramiento de la calidad de servicio.....	51

8. Índice de figuras

Figura 1: Contratación de trabajo por entrevista.....	38
Figura 2. Contratación de trabajo por recomendación	39
Figura 3. Convocatorias de trabajo por redes sociales	40
Figura 4. La empresa realiza pruebas de conocimiento.....	41
Figura 5. La empresa contrata de acuerdo a sus habilidades.....	42
Figura 6. Contratación del personal por su experiencia	43
Figura 7. La empresa evalúa periódicamente para medir el desempeño en sus funciones	44
Figura 8. Contratación del personal de acuerdo a sus programas y políticas.....	45
Figura 9. Capacitacion de sus choferes de la empresa	46
Figura 10. Contratación del personal bajo sus programas y políticas de la empresa.	47
Figura 11. La empresa ofrece un servicio de calidad de primera	48
Figura 12. Aplica métodos para brindar una buena calidad de servicio.....	49
Figura 13. La empresa realiza el control de calidad total.....	50
Figura 14. La empresa realiza el mejoramiento de la calidad de servicio	51

I. Introducción

La gestión del Talento Humano es un conjunto de procesos que realiza una organización, a través de su departamento de recursos humanos para la atracción, incorporación de sus colaboradores como también para la retención de sus colaboradores mientras que la calidad de servicio, son conjuntos de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, por ello la capacidad de las personas de resolver situaciones dentro de una organización, Desde los inicios que apareció la humanidad se aplicaron estas herramientas por la necesidad tanto social, económica y cultural, lo cual conllevó a cambios en la administración,. En la actualidad las MYPES, representan el 90% del total de empresas que generan entre el 60% y el 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interior Bruto (PIB) a nivel mundial. Este trabajo la gestión del talento humano y calidad de servicio es importante para las empresas de transportes en la actualidad es necesario tomar medidas adecuadas y el compromiso de sus trabajadores es primordial para el logro de las metas y objetivos de la empresa, ya que buen desempeño y la productividad de los trabajadores ayudara que la empresa hacienda en cuanto a su calidad de servicio y obtenga mayor rentabilidad.

La empresa Chiara Tours S.R.L es una empresa de transportes interprovinciales que brinda sus servicios en la region Ayacuchana, especialmente a la provincia de Cangallo, por ello es importante que la empresa tenga conocimiento de estos temas para poder desempeñarse de manera adecuada y sobresalir frente a otras empresas de su rubro.

La gestión humana y del conocimiento, trabaja en las organizaciones con una proyección estratégica, gestionando a las personas que trabajan como una ciencia, buscando optimizar para el logro de los objetivos de la organización, es una tarea que exige estudio, dedicación, persistencia y sensibilidad lo cual está vigente en la actualidad, Cuesta, (2017).

La administración del talento humano y la calidad de servicio no es nada sencillo por cuanto cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de variables, como aptitudes y patrones de comportamientos mientras tanto la gestión de calidad es una estrategia organizativa y un método que hará participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización para satisfacer al cliente. Ruiz, Ruiz,K y Martinez,P, (2017).

Esta investigación se eligió a través de la línea de investigación “gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas”, con la metodología de estudio de Tipo Cuantitativo, Nivel descriptivo, Diseño transversal no experimental descriptivo, por ello se planteó el siguiente problema ¿Cómo es la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales: caso empresa Chiara Tours S.R.L. San Juan Bautista Ayacucho 2019?, con el objetivo general de Determinar La gestión del talento humano y calidad de servicio en la micro y pequeña empresa rubro transportes interprovinciales: caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Y los siguientes objetivos específicos como Analizar el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales - caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019. E Identificar la capacidad, de

la gestión del talento humano y calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales- caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Por último, Evaluar el compromiso de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales - caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019. El trabajo se justifica de manera teórica, ya que permite aplicar nuestro conocimiento en cuanto a la gestión del talento humano y la calidad de servicio con el apoyo de las teorías o bases teóricas, Se Justifica prácticamente por qué proporciona instrumentos para la recolección de datos y se aplica el método estadístico al momento de elaborar tablas y gráficos y por último se Justifica metodológicamente ya que esta investigación será un beneficio para la MYPE, Según los resultados se obtuvieron, que el reclutamiento del personal en la empresa Chiara Tours, es mala (67%) mientras que la selección del personal de la empresa es baja (50%) por último la contratación del personal (83%) es pésima. Esta investigación concluyo que la empresa Chiara Tours S.R.L debe implementar la gestión del talento humano para conseguir mayor productividad de la empresa y manejar adecuadamente los procesos de calidad de servicio.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacional

Luna (2018), en su tesis titulada, *“Diseño de estrategias para la gestión de talento humano aplicado a la empresa LIMPIGEN S.A.”* Guayaquil, febrero 2018, de los resultados que se obtuvo de manera general se obtuvo que la contratación de personal en la empresa Limpigen S.A, la investigación, es de tipo descriptiva, ya que se trata de llegar a una solución al problema planteado, por ello su análisis permite esclarecer que tipos de soluciones se pueden ofertar ya que se fundamentó el diseño de estrategias para la contratación de personal en la empresa Limpigen S.A, donde se pudo conocer que no desarrollan los procesos correctos, ya que el método aplicado el cual es el reclutamiento interno, no ha cumplido con las expectativas de la gerencia, se diagnosticaron las características que deben cumplir los candidatos al puesto, entre ellas se pueden mencionar tener conocimiento, experiencia, aprobar las pruebas de conocimiento, psicológicas y de valores.

Valencia (2018), en su tesis titulada, *la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito.* esta investigación tuvo como Objetivo Conocer y analizar cuál es la situación actual de la gestión del talento humano registrada en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito; principalmente en materia de reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y administración de la compensación, la investigación es de tipo descriptivo, enfoque cualitativo, según los

resultados se evidenciar que no contaban con un departamento encargado del talento humano en la empresa, derivando las funciones que le confieren a los departamentos administrativos, Al carecer de este departamento se observaron varios problemas administrativos, como inexistencia de procesos de selección y reclutamiento de personal, así como de procesos evaluativos para los candidatos y trabajadores actuales, Los responsables de la Gestión de Talento Humano en las PYMES investigadas trabajan de manera empírica como resultado de las encuestas aplicadas; es que la empresa genera ganancias como también logro la permanencia en el mercado, por lo que no resultará sencillo sensibilizarlos en los conceptos aceptados del “mantenimiento del personal”.

Quesada (2017), en su tesis titulada *“Modelo de gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S.A.*, esta investigación de nivel teórico, Tipo cualitativo-exploratoria, dentro de la propuesta de modelo de gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S.A, permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación. Se concluyo, que el problema de la empresa DISTEMCA S.A. se desarrolló de procesos aislados, debido a la falta de motivación y capacitación que promuevan la productividad y desempeño laboral del personal, Se desarrolla una fundamentación teórica que permita tener conocimientos de teorías para llegar a cabo una propuesta de mejora para la empresa DISTEMCA S.A. Se realiza en el campo de estudio mediante herramientas como, encuestas y entrevistas que permiten definir que las metodologías que se manejan para contar con un personal capacitado no será efectiva, ya que el 40% de los empleados dan a conocer que las herramientas de

reclutamiento no son las correctas, otro factor es que el 25% da a conocer que no toman decisiones en su área de trabajado únicamente las indicaciones de sus jefes, por ello se diseñara un modelo de gestión del talento humano, para poder optimizar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S.A. por ende se investiga la implementación de este modelo en otras empresas para de esta manera conocer como ha contribuido en sus objetivos empresariales y tener un indicio de la efectividad de la propuesta que va en beneficio para el desarrollo y sostenibilidad de la empresa.

Puyen y Farfan,S (2017), en su tesis la “*Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos*”, tesis para optar el título de licenciado en Administración, de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes – Perú, teniendo como objetivo general de determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del” distrito de Zorritos 2015 y llegando a las siguientes conclusiones y resultados. De los resultados obtenidos, es importante resaltar que la gestión del talento humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva y tener éxito en el mercado; por lo que se recomienda generar un reclutamiento interno, practicar una comunicación abierta y participativa y una atención adecuada a las necesidades más personales del talento humano.

Antecedentes Nacionales

Bárcena (2019), En su tesis titulada “*Gestión del talento humano en el transporte aéreo*” esta investigación tuvo como objetivo establecer la adecuada la gestión del talento humano en los servicios de transporte aéreo, para los aeropuertos internacionales Jorge Chávez de Lima y Alejandro Velasco Astete del Cuzco, en el 2018.” La investigación es nivel descriptivo, desarrollada en forma no experimental en una población de 226 colaboradores que estaban adscritos al Aeropuerto Internacional y a la Gerencia de Gestión Aeroportuaria de la Corporación Peruana de Aeropuertos de Aviación Comercial Sociedad Anónima CORPAC S.A, de la cual se tomó una muestra probabilística de 142 colaboradores a los que se aplicó la encuesta de gestión del talento humano, Se encontró que la dirección de las actividades en la gestión del ambiente de trabajo no fue adecuada, a diferencia de que si gestionaba oportunidades de desarrollo al personal. En cuanto a la gestión del conocimiento, se halló que éstas fueron selectivas, no planificadas, aunque se planteaban en función de las necesidades de los colaboradores, en la gestión del bienestar solo a un porcentaje se les reconoció el esfuerzo, con lo que la gestión del reconocimiento se mostró selectiva y los colaboradores están subutilizados en la organización. Todo esto llevó al desenlace de que la gestión del talento humano en los servicios de transporte aéreo no es adecuada.

Hurtado y Quiroz, (2019), En su tesis titulada “*La Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Organizacional en los Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna – 2018*”, la investigación tuvo como Objetivo general Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano con el desempeño organizacional, en los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna en el año 2018, la investigación es de tipología Pura ya que no tiene fines aplicativos solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes de la realidad. Pretende aportar un nuevo conocimiento en el campo empresarial y de Dirección organizacional con variables como la gestión del talento humano y el desempeño organizacional, se va a desarrollar dos enfoques, el cualitativo tiene como objeto la descripción de las cualidades de un fenómeno, busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad y el enfoque cuantitativo permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo estadístico tiene carácter correlacional, por ello se concluyó, Como el valor del estadístico de prueba de coeficiente de contingencia (0.963) es mayor que 0.700, con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre las variables Gestión del Talento Humano y el Desempeño Organización en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna 2018. Por lo tanto, se procede a aceptar la hipótesis general de investigación planteada.

Acosta (2017), en su tesis titulada, " *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa inversiones Hinostroza S.A.C, distrito de Amarilis - Huánuco. 2017*" la investigación tuvo como objetivo, de Determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, del distrito de Amarilis. 2017, con la metodología de investigación, Diseño No Experimental – Transversal, Descriptivo – Explicativo, El diseño que se va utilizar en la presente investigación se utilizó del tipo transeccional correlacional; los diseños transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado. Población estará constituida por todos los trabajadores de la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, del distrito de Amarilis, Huánuco 2017. conformado por 20 trabajadores se concluyó que La Gestión de Talento Humano y la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.819, 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.

Antecedentes Locales

Sanchez (2020), En su tesis titulada, *“propuesta de implementación de un departamento de talento humano en la empresa de transportes olimpos en la ciudad de Arequipa”* la investigación tuvo como Objetivo general Determinar la viabilidad para la creación de un Departamento de Talento Humano en la Empresa de Transportes OLIMPUS E.I.R.L”, con la finalidad de optimizar la productividad y el desempeño laboral, la investigación utilizará el método hipotético deductivo, de tipo descriptiva simple ya que busca explicar cómo es el suceso de la realidad. tipo de estudio, investigación documental. Además, se llevará a cabo una investigación de campo para obtener información mediante la cual se recopilará información actual y real para poder planificar el trabajo y comprender los datos recolectados que servirán como base, para implementar el departamento de Talento Humano, en conclusión, se logró recabar toda la información pertinente, y las inquietudes que presentaban los colaboradores de la Empresa de Transportes OLIMPUS E.I.R.L. al no tener un departamento de Talento Humano no tenían a quien hacerlas llegar sus inquietudes

Pillaca (2018), En su tesis titulada *“Gestión del talento humano y calidad del servicio en los restaurantes del Distrito de Ayacucho, 2018”*. está investigación está enfocada en la descripción de la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes, por tanto, los consumidores y el talento humano son la razón de ser de los restaurantes y quienes determinan la calidad del servicio. Se planteó como La investigación es de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, para el recojo de la información a través de muestras de 43 restaurantes de una población de 102, a quienes se les aplico un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica

de la encuesta de estilo Likert. se Obtuvo los siguientes resultados: el 35% de los encuestados, la mayoría de veces recluta personal; el 67% fija la remuneraciones de acuerdo a las funciones del personal; el 33% algunas veces si algunas veces no promueven programas de capacitación; 40% no concluye el servicio en el tiempo prometido; del 44% de los encuestados el personal no escucha con atención cualquier duda; el 42% siempre consideran importante generar credibilidad en los usuarios finalmente, se puede decir que las características que presenta la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes, son vitales para planificar, organiza, dirigir y controlar con los trabajadores y así cumplir los mismos objetivos y brindar un servicio de calidad.

Bendezu y Bautista(2017), en su tesis titulada *“talento humano y calidad de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito santa maría magdalena y san Cristóbal de huamanga de la ciudad de Ayacucho, 2013-2015”*, la investigación tuvo como Objetivo determinar la influencia del sistema de gestión estratégica de talento humano en la calidad de los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho, esta investigación es Nivel descriptivo y explicativo. El primero porque describe la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal y el segundo porque pretende el descubrimiento de los factores causales que 33 influyen o afectan la calidad de los servicios, en conclusión el desarrollo de la investigación ha permitido comprobar la validez de las hipótesis de trabajo, por ello se esbozan las siguientes conclusiones, Es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena y San Cristóbal de Huamanga de la ciudad de Ayacucho, lo otro es adecuarse a las exigencias del

contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa en la calidad de los servicios financieros.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.3 Marco conceptual

La Gestión del Talento humano.

López, (2019). El Talento Humano son aquellas acciones que lleva a cabo la empresa para dirigir a sus colaboradores y pueden ser agrupados en procesos o subsistemas, la incorporación del talento humano (reclutamiento de personal, selección de personal, contratación del personal), organización del talento humano (diseño de puestos, descripción y análisis de puestos de trabajo, evaluación de desempeño), retribuciones del talento humano (administración de salarios, plan de beneficios sociales, remuneración, programas de incentivos, planes de prestaciones sociales).

Alvarado y Barbara, (2016), el talento humano en la actualidad se caracteriza por la cantidad de conocimientos que cuenta una persona, y por la capacidad de aprender y desconocer, como también es importante a agregar el compromiso y la acción.

Características de talento humano

Sarmiento, Diaz, Lopez, y Lambraño (2017), el talento humano como bien sabemos es imprescindible en la organización ya que sin ella la empresa no marcharía bien por ello es necesario saber las características del talento humano.

- Talento personal.
- Actitud activa ante los problemas y situaciones.
- Capacidad para tomar iniciativas.
- Capacidad para evaluar, el plano individual y social.

Importancia de la gestión del talento humano:

Vallejo (2015). Es importante precisar que exististe varios colaboradores que están insatisfechos con el empleo que cuentan o el clima organizacional, la cual es un problema las cuales se tendrán que resolver en su momento, se convertirán en urgencia por resolver por ello es necesario trabajar con trabajadores calificados con capacidad de respuesta inmediata y resolución de conflictos.

Una adecuada gestión del talento humano aporta muchas ventajas competitivas a la organización ya que se puede evidenciar el óptimo desempeño de sus colaboradores la cual permite tener una visión para poder alcanzar al éxito.

Funciones del talento humano

El talento humano cuenta con 5 funciones como:

- Reclutamiento.
- Formación.
- Desarrollo profesional.
- Evaluación del desempeño.
- Modos de compensación.

Objetivos de la administración del talento humano

Vallejo (2015), El talento humano trae consigo una serie de procesos las cuales tienen un objetivo como es de retener, fidelizar a quienes laboran en alguna organización, ya que con gracias al talento humano podemos obtener mejores resultados en el desempeño de los colaboradores, la cual ayuda a la obtención de metas. Ayudar a la organización alcanzar objetivos y realizar su misión

- Proporcionar Competitividad a la organización
- Proporcionar personas idóneas y motivadas a la organización
- Incrementar la satisfacción en el trabajo:
- Administrar y generar cambios
- Mantener políticas éticas y de transparencia
- Diseñar el trabajo individual en equipo
- Recompensar a los talentos
- Evaluar su desempeño

Dimensiones de la Gestión del talento humano:

- **Reclutamiento del personal:**

Romero (2016). “Es un proceso mediante el cual la empresa se encarga de atraer candidatos idóneos con el perfil adecuado para los puestos vacantes. Existen dos tipos de reclutamiento, el reclutamiento interno y el externo, se aplica dependiendo de la organización”.

- **Selección del personal:**

Romero (2016). “Una vez realizado el reclutamiento y una preselección de candidatos, se llevarán a cabo las distintas pruebas de selección a través de diferentes técnicas: entrevistas, pruebas de conocimiento, técnicas de simulación o juego de roles”.

- **Contratación del personal:**

Aguirre (2020), “La contratación del personal es una palanca esencial para la competitividad de las empresas la cual depende en gran medida del talento y las capacidades con las que se cuentan”.

Indicadores del Reclutamiento del Personal

- ✓ **Entrevista personal:** Es una técnica que recoge información y su principal objetivo es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias. (Folgueiras, 2016).
- ✓ **Referencias de otros empleados:** las recomendaciones de terceros, pueden influir en favor de un empleado ya que la decisión de una empresa puede ser mejores y así realizar buenas contrataciones.
- ✓ **redes sociales:** Son sitios y aplicaciones que manejan en diversos niveles permitiendo el intercambio de información entre personas u empresas.

Indicadores de la selección del personal

- ✓ **Conocimiento:** Es el intercambio de información que se produce entre dos individuos a más.
- ✓ **Habilidades:** Las habilidades son un conjunto de conductas capacidades, destrezas, las cuales contribuyen al desarrollo del ser humano.
- ✓ **Experiencia:** son hechos que se han aprendido o conocido a través de vivencias y observaciones.

Indicadores de la contratación del personal

- ✓ **Supervisión del personal:** son conjunto de actividades que realiza una persona al verificar o dirigir un grupo de trabajadores con el objetivo de que trabajen de manera eficiente y realizando un control de seguimiento, evaluación, orientación dentro de una organización. (Hernández & Mansilla, 2014)
- ✓ **Administración del personal:** son procesos administrativos de coordinación eficiente desarrollando habilidades destrezas, capacidades, experiencias de un grupo de personas con la finalidad de lograr las metas y objetivos de la organización y ayuden en la productividad de la empresa y cuya misión y visión estén enmarcadas dentro del bienestar que puedan otorgar a sus trabajadores y a la sociedad en general. (Erazo, 2020).

Calidad de Servicio:

Gastalver(2017), La Calidad de servicio es un sistema de gestión que tiene como característica principal la mejora continua de la organización buscando métodos de trabajo y constante revisión de los procesos que implica modificaciones para el cumplimiento de requisitos y la calidad necesaria.

Dimensiones de la calidad de servicio.

- **Mejora continua:**

Antonucci (2021),” La Mejora Continua en las organizaciones. Su potencia radica en la autoevaluación permanente en el tiempo. De esta manera se logra entender los puntos fuertes que hay que mantener y remarca las áreas en las que es necesario mejorar”.

- **satisfacción del cliente:**

Morrillo (2016), Es un requisito indispensable para ganar un lugar en la mente de los clientes donde los involucrados, deben tener un claro proceso de servicio, con un objetivo común, la satisfacción del cliente no depende de la calidad de servicio sino también de las expectativas del cliente.

- **procesos de gestión de calidad:**

ISO9001. (2020), Es un conjunto de acciones y herramientas que tiene por objetivo evitar posibles errores y observaciones en el proceso de producción o servicios obtenidos a través de la gestión de calidad, el 90% de los problemas de calidad son generados por los propios procesos y no por el personal, se plantea la importancia de una buena comunicación empresarial para transmitir la misión y la visión de la empresa.

Indicadores de la Mejora Continua

- ✓ **Eficiencia:** Es la capacidad de acomodarse a alguien para conseguir el adecuado cumplimiento de un cargo o función.
- ✓ **Calidad de primera:** Es el conjunto de características de un servicio o producto de primer nivel para satisfacer las necesidades del cliente.

Indicadores de la satisfacción del cliente

- ✓ **Planteamiento de calidad total:** Es el diseño de una excelente estrategia de gestión de la organización, con el objetivo de satisfacer equilibradamente a satisfacer sus necesidades y expectativas del cliente.
- ✓ **Control de calidad total:** Es la supervisión o control de los procesos de producción o servicio de una organización.

Indicador del proceso de gestión de calidad

- ✓ **Mejoramiento de calidad total:** Son los procesos que se debe aplicar en una empresa para brindar un mejor servicio de acuerdo al rubro de una empresa.

III. Hipótesis de la investigación

Hernandez y otros (2014). Este trabajo de investigación, no tiene hipótesis por ser una investigación descriptiva, debido a ser una investigación de nivel descriptivo y considerando también a lo que se planteó en el problema general, además que en esta investigación en caso de que se realicen 32 predicciones, solo así se plantearan hipótesis y este no es el caso.

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación

Para la elaboración de este trabajo de investigación se utilizó el diseño Transversal no experimental descriptivo, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal y como se encuentra dentro de su contexto.

Hernández, (2014) menciona que “estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” descriptivo porque solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio, diseño descriptivo.

Donde:

M = Muestras conformadas por todas las empresas de transportes Interprovinciales del distrito de San Juan Batista

O = Observación de las variables gestión del Talento Humano y calidad de Servicio

Tipo de Investigación:

Esta investigación es de tipo Cuantitativa, por qué investigación consiste en la recopilación de información de diversas fuentes e involucra el uso de herramientas informáticas, matemáticas y estadísticas para obtener resultados.

Hernandez y otros (2014), menciona que, “las investigaciones cuantitativas, formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacionar o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.”

Nivel de investigación

la investigación es nivel descriptivo, estas buscan explicar las características, propiedades, y perfiles de las personas, grupos, comunidades, objetivos u cualquier otro fenómeno que someta a análisis, se pretende medir y recoger información necesaria de manera independiente sobre los conceptos y variables que se refieren e indica la relación de estas.

Hernández (2010), Esta investigación es de nivel descriptivo ya que su propósito es describir hechos de toda la información y pretende acercarse al problema de investigación.

4.2 Población y muestra.

Población:

La población de la investigación está conformada por los trabajadores de la empresa Chiara Tours S.R.L. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Según Tamayo (2012) menciona que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, e incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando, y se denomina a la población por constituir la totalidad del fenómeno empleado a una investigación.

Empresa:	Empresa de transporte “CHIARA TOURS” S.R.L.
Giro de la empresa	Prestación de Servicios
Número de trabajadores	6 trabajadores
Número de propietarios	2 propietarios

Muestra

La muestra de la investigación está conformada por los 6 trabajadores de la empresa Chiara Tours S.R.L. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Hernandez (2014), menciona que la población finita se considera, que, por lo tanto, se desconocen las características, por ello se tomó el total de la población para realizar el procedimiento de datos y tener un resultado más preciso.

En donde N equivale a 6 trabajadores es igual a n. **N=n**

4.3 Definición y operacionalización de variables e Indicadores

Tabla 1. Definición y operacionalización de variables e Indicadores

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable 1 Gestión del Talento Humano	El talento humano son acciones que lleva a cabo una empresa para dirigir a sus colaboradores como (reclutamiento, selección, contratación del personal). (López, 2019).	La variable de talento humano se medirá mediante tres dimensiones la cual se recogerá información mediante el cuestionario y se evaluará de acuerdo a la escala de Likert	Reclutamiento del personal	Entrevista personal	Cuestionario
				Referencias de otros empleados.	
				redes sociales	
			Selección del personal	Conocimiento	
				Habilidades	
				experiencia.	
			contratación del personal.	supervisión del personal	
administración del personal					
Variable 2 Calidad de Servicio	La Calidad de servicio es un sistema de gestión que tiene como característica principal la mejora continua de la organización buscando métodos de trabajo y constante revisión de los procesos que implica modificaciones para el cumplimiento de requisitos y la calidad necesaria. (Gastalver, 2017).	La variable dependiente la calidad de servicio se medirá mediante tres dimensiones la cual se recogerá información mediante el cuestionario y se evaluará de acuerdo a la escala de Likert	Mejora continua	Eficiencia	Cuestionario
				Calidad de primera	
			Satisfacción del cliente	Planeamiento de la calidad total	
				Control de calidad total	
			Procesos de Gestión	Mejoramiento de calidad total.	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Este trabajo de investigación, tiene las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos durante el año 2019.

Se realizó un cuestionario de preguntas de 14 Ítems, dirigidas a los trabajadores de la empresa S.R.L” CHIARA Tours” se realizó de acuerdo a la escala de Likert, bajo una solicitud previa para la autorización de la empresa, para realizar el cuestionario a sus colaboradores y se procedió a la recolección de datos.

4.5 Plan de Análisis

El proyecto de investigación recolecto la información mediante un cuestionario y la aplicación del instrumento de recolección de datos de la empresa de trasportes S.R.L. Chiara Tours del distrito de San Juan Bautista, se realizó las tabulaciones y graficas de los Ítems y se utilizó como herramienta de análisis estadístico el Excel y Microsoft office Word Finalizando en el análisis e interpretación de los resultados.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

Variable	Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología
Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio	<p>¿Cómo es la gestión del talento humano y calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales: ¿caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019?</p>	<p>Este trabajo de investigación no tiene hipótesis por ser de nivel descriptiva, debido a ser una investigación descriptiva considerando que se planteó en el problema general y si en caso que se realicen predicciones, solo en ese caso se planteara la hipótesis y este no es el caso (Hernández y otros, 2014)</p>	<p>Determinar La gestión del talento humano y calidad de servicio en la micro y pequeña empresa rubro transportes interprovinciales: caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales - caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019. 2. Identificar la capacidad, de la gestión del talento humano y calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales- caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019. 3. Evaluar el compromiso de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales - caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019. 	<p>Tipo Cuantitativa</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación Transversal- No experimental Descriptivo</p> <p>El universo y muestra.</p> <p>Población: los trabajadores de la empresa, Chiara Tours S.R.L Ayacucho</p> <p>Muestra: Los 6 trabajadores de la empresa, Chiara Tours S.R.L Ayacucho N=n</p>

4.7 Principios Éticos

Los principios éticos de la investigación son los siguientes:

- ✓ **Confidencialidad:** los participantes involucrados en la investigación fueron protegidos.
- ✓ **Protección a las personas:** Las personas implicadas En la investigación se les brindo protección de su respetando sus derechos fundamentales, su identidad y su privacidad
- ✓ **Beneficencia y no maleficencia:** Esta investigación no causo ningún daño hacia las personas ni a la empresa en estudio.
- ✓ **Justicia:** se tuvo un trato equitativo a todas las personas
- ✓ **Integridad científica:** se protegió la integridad de las personas quienes participan en la investigación.
- ✓ **Libre participación y derechos a estar informados:** consentimiento de los participantes donde expresaron su libre participación

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

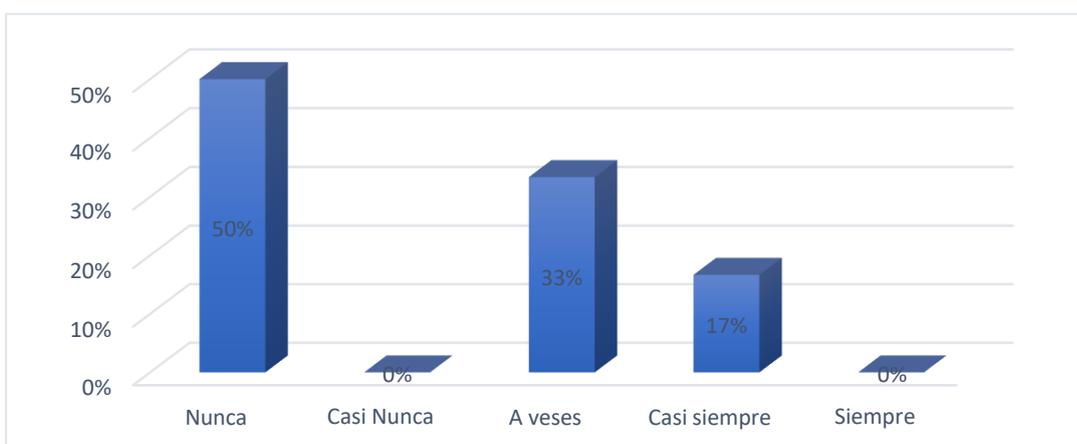
Objetivo Especifico N.º 1: Analizar el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales - caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019.

Tabla 2. La empresa contrata su personal bajo una entrevista.

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	3	50%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	33%
Casi siempre	1	17%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021.

Figura 1. Contratación de trabajo por entrevista



Fuente: Tabla N.º 1

Interpretación:

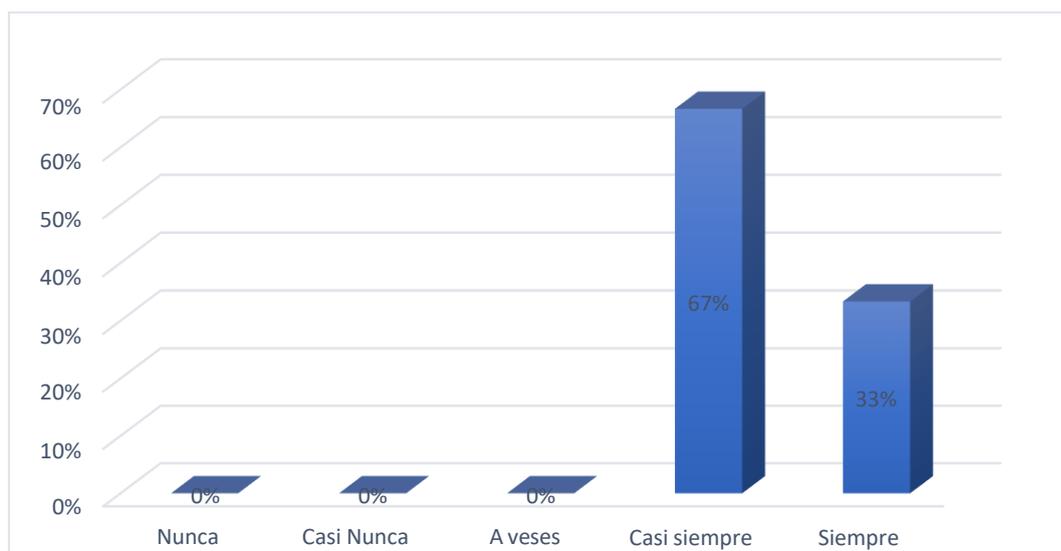
En la figura anterior se observa que el 50% indicaron que nunca fueron contratados bajo una entrevista y el 33% expreso que a veces.

Tabla 3. La empresa en que labora, contrata sus personales por recomendación.

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	4	67%
Siempre	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021.

Figura 2. Contratación de trabajo por recomendación.



Fuente: Tabla N.º 2

Interpretación:

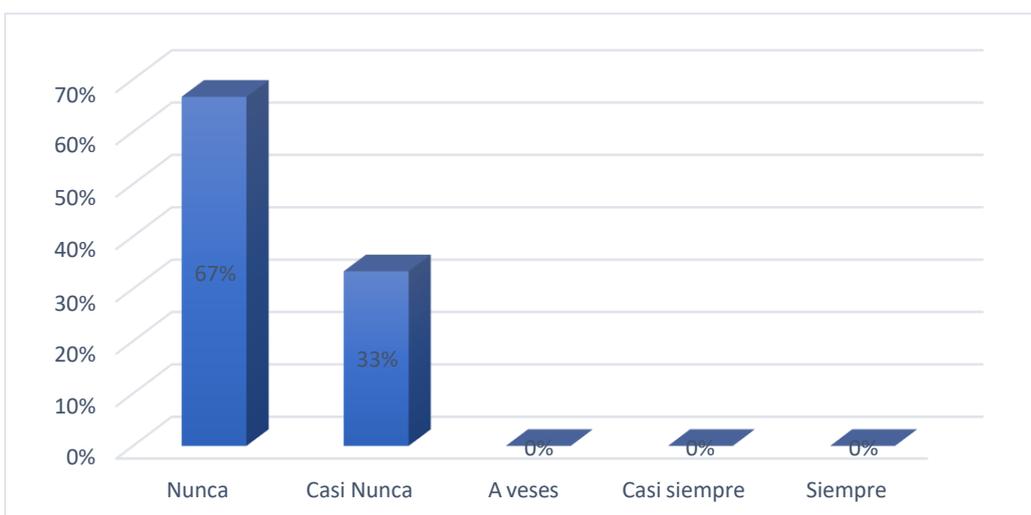
En la figura anterior se observa que el, 67% indicaron que casi siempre la empresa, contrata por recomendación y el 33% manifiesta que siempre.

Tabla 4. Usted vio las convocatorias de trabajo mediante las redes sociales.

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Nunca	4	67%
Casi Nunca	2	33%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021.

Figura 3. Convocatorias de trabajo por redes sociales.



Fuente: Tabla N.º 3.

Interpretación:

En la figura anterior se observa que el, 67% de los empleados menciona que vieron las convocatorias de trabajo por las redes sociales y el 33% menciona que casi nunca vieron las convocatorias de trabajo por las redes sociales.

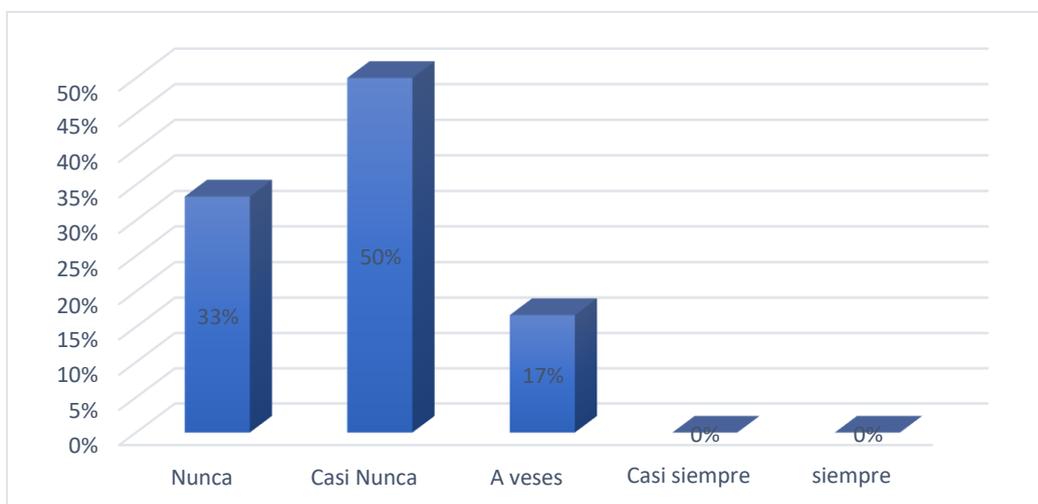
Objetivo Específico N.º 2: Identificar la capacidad, de la gestión del talento humano y calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales- caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019.

Tabla 5. Usted sabe que la empresa realiza pruebas de conocimiento a su personal.

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Nunca	2	33%
Casi Nunca	3	50%
A veces	1	17%
Casi siempre	0	0%
siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021.

Figura 4. la empresa realiza pruebas de conocimiento.



Fuente: Tabla N.º 4.

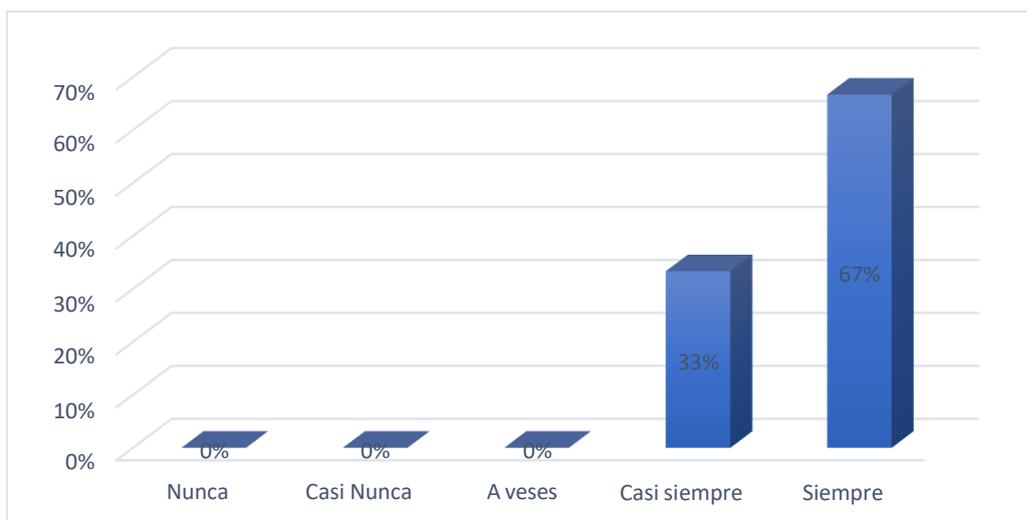
Interpretación: En la figura anterior se observa que el 50% indicaron que la empresa casi nunca realiza pruebas de conocimiento a su personal y el 33% indicaron que nunca realiza pruebas de conocimiento.

Tabla 6. La empresa considera al momento de contratar, las habilidades de trabajo de su personal.

Alternativa	Encuestados	Porcentajes
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	33%
Siempre	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 5. la empresa contrata de acuerdo a sus habilidades.



Fuente: Tabla N.º 5.

Interpretación:

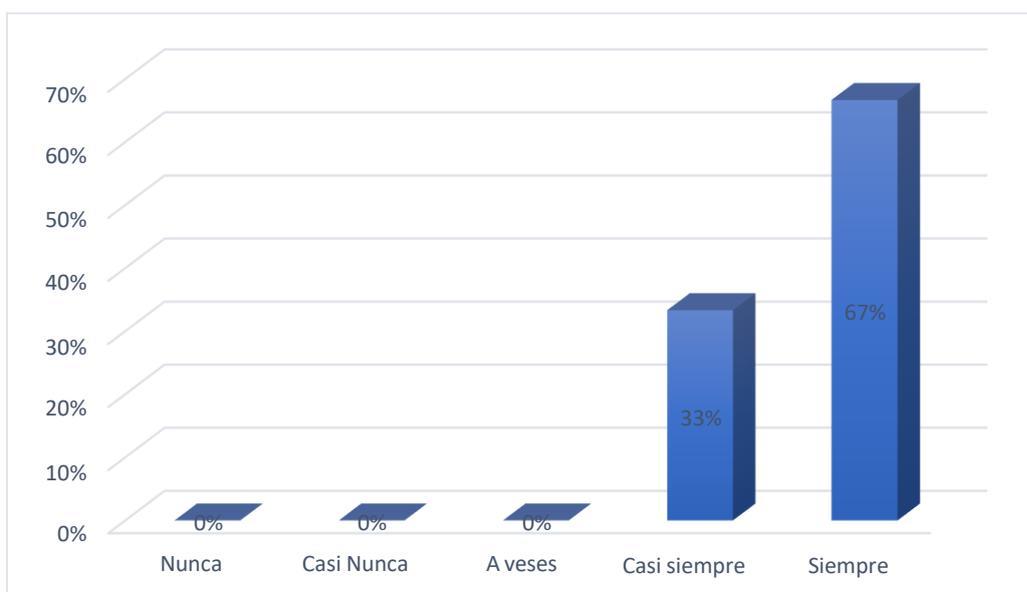
en la figura anterior se observa que el, 67% menciona que siempre contrata, de acuerdo a sus habilidades de trabajo y el 33% menciona que casi siempre.

Tabla 7. La empresa toma en cuenta al momento de contratar un personal su experiencia

Alternativa	Encuestados	Porcentajes
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	33%
Siempre	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 6. contratación del personal por su experiencia.



Fuente: Tabla N.º 6.

Interpretación:

En la figura anterior se observa que el 67% menciona que siempre contrata por su experiencia y el 33% menciona que casi siempre.

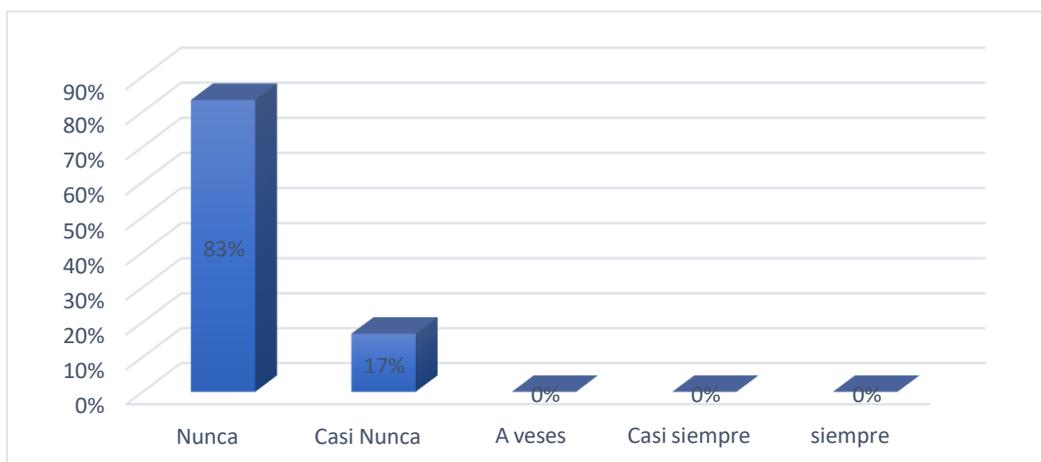
Objetivo Específico N.º 3: evaluar el compromiso de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la micro y pequeñas empresas rubro transportes interprovinciales - caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019.

Tabla 8. La empresa evalúa al personal periódicamente para medir el desempeño en sus funciones.

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Nunca	5	83%
Casi Nunca	1	17%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
siempre	0	0%
total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 7. la empresa evalúa periódicamente para medir el desempeño en sus funciones.



Fuente: Tabla N.º 7.

Interpretación:

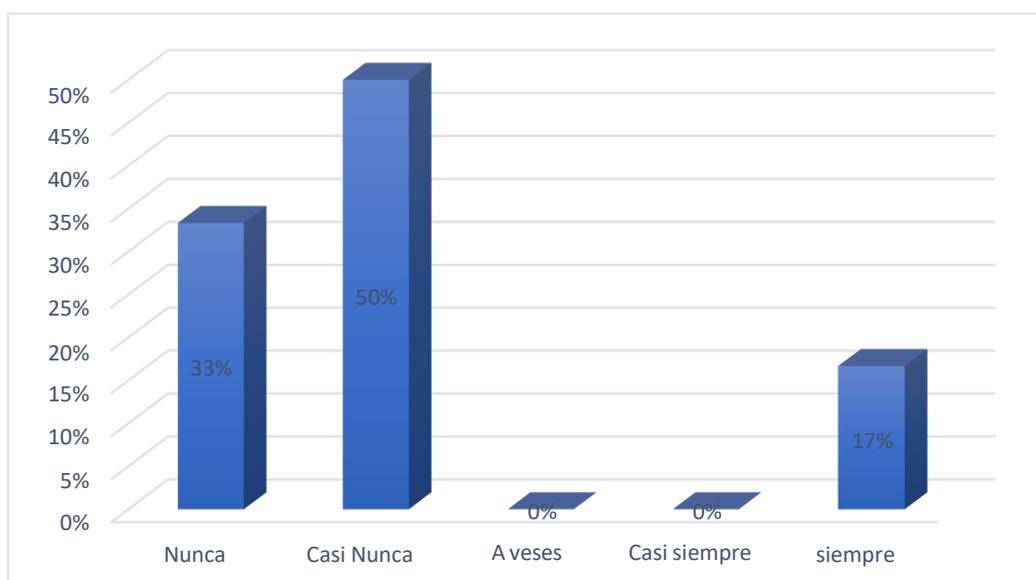
En la figura anterior se observa que el, 83% menciona que nunca la empresa evalúa periódicamente para medir el desempeño contrata su personal por experiencia. y el 17% menciona que casi nunca.

Tabla 9. La empresa siempre contrata su personal de acuerdo a sus programas y políticas.

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Nunca	2	33%
Casi Nunca	3	50%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
siempre	1	17%
total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 8. contratación del personal de acuerdo a sus programas y políticas.



Fuente: Tabla N.º 8

Interpretación:

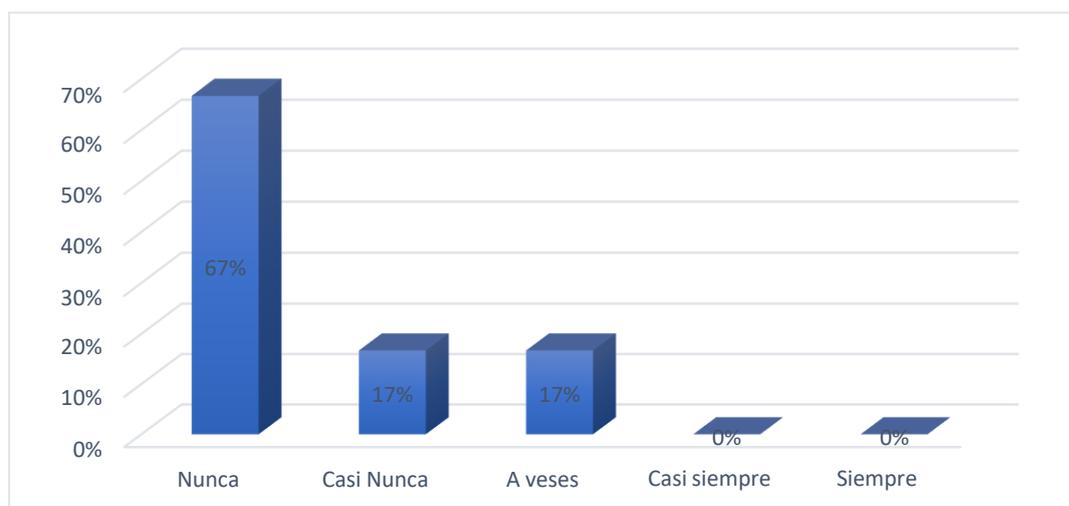
En la figura anterior se observa que el, 50% menciona que casi nunca la empresa contratación del personal de acuerdo a sus programas y políticas y el 33% menciona que nunca.

Tabla 10. La empresa capacita debidamente a sus choferes.

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	4	67%
Casi Nunca	1	17%
A veces	1	17%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 9.capacitacion de sus choferes de la empresa.



Fuente: Tabla N.º 9.

Interpretación:

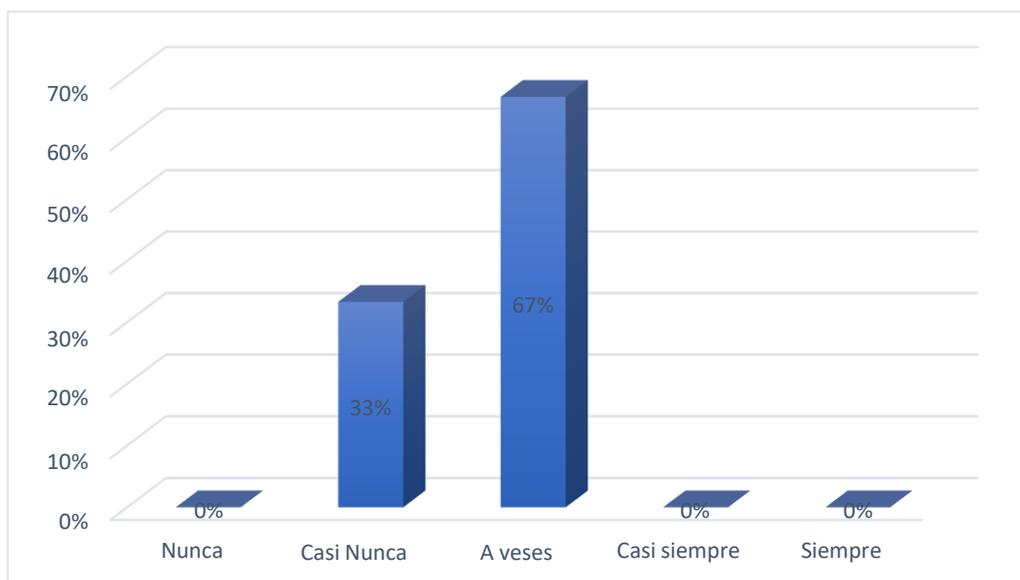
En la figura anterior se observa que el, 67% menciona que nunca la empresa evalúa a su personal por su desempeño y el 17% menciona que a casi nunca, el 17%indico que a veces.

Tabla 11. *Usted cree que el cliente valora su eficiente servicio.*

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	33%
A veces	4	67%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 10. *contratación del personal bajo sus programas y políticas de la empresa.*



Fuente: Tabla N.º 10.

Interpretación:

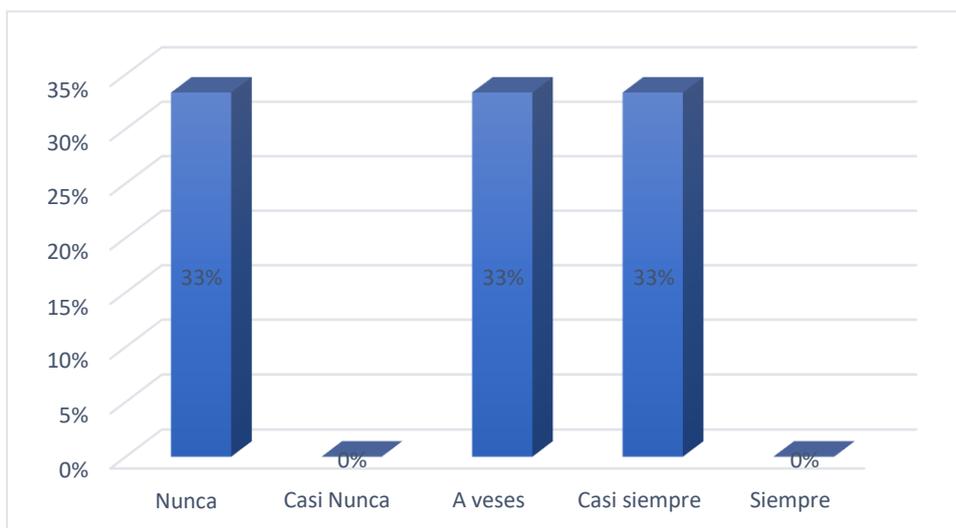
En la figura anterior se observa que el 67% consideran que a veces los clientes valoran su eficiente servicio y el 33% menciona que casi nunca.

Tabla 12. *Usted cree que la empresa ofrece un servicio de calidad de primera*

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Nunca	2	33%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	33%
Casi siempre	2	33%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 11. *la empresa ofrece un servicio de calidad de primera.*



Fuente: Tabla N.º 11

Interpretación:

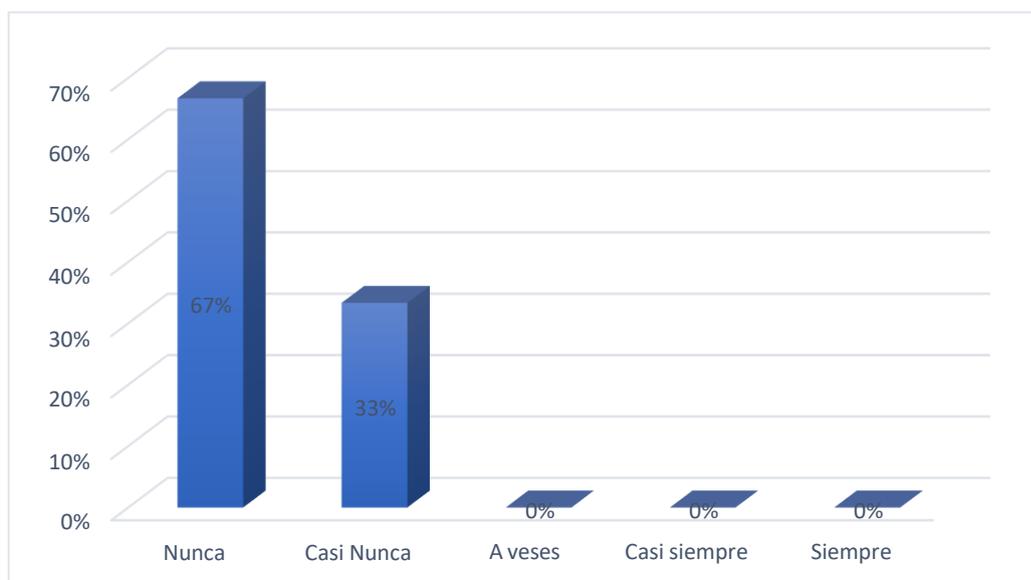
En la figura anterior se observa que el, 33% consideran que casi siempre la empresa ofrece un servicio de calidad de primera, el 33% menciona que a veces y el 33% indicaron que nunca.

Tabla 13. La empresa aplica métodos para brindar una buena calidad de servicio

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	4	67%
Casi Nunca	2	33%
A veces	0	67%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 12. aplica métodos para brindar una buena calidad de servicio



Fuente: Tabla N.º 12.

Interpretación:

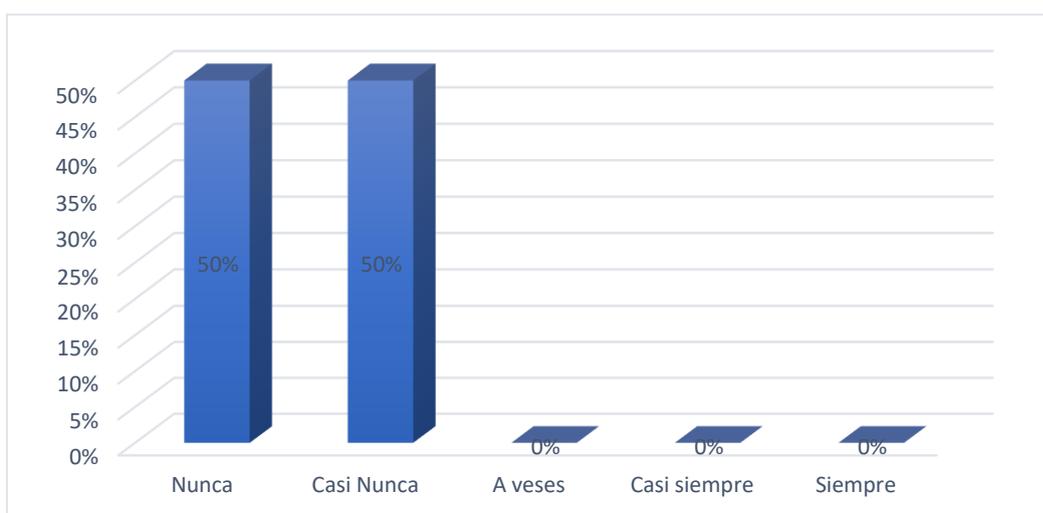
En la figura anterior se observa que el, 67% consideran que nunca la empresa la empresa aplica métodos para brindar una buena calidad de servicio y el 33% menciona que casi nunca.

Tabla 14. La empresa realiza el control de calidad total en el servicio que ofrece

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	3	50%
Casi Nunca	3	50%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 13. La empresa realiza el control de calidad total



Fuente: Tabla N.º 13.

Interpretación:

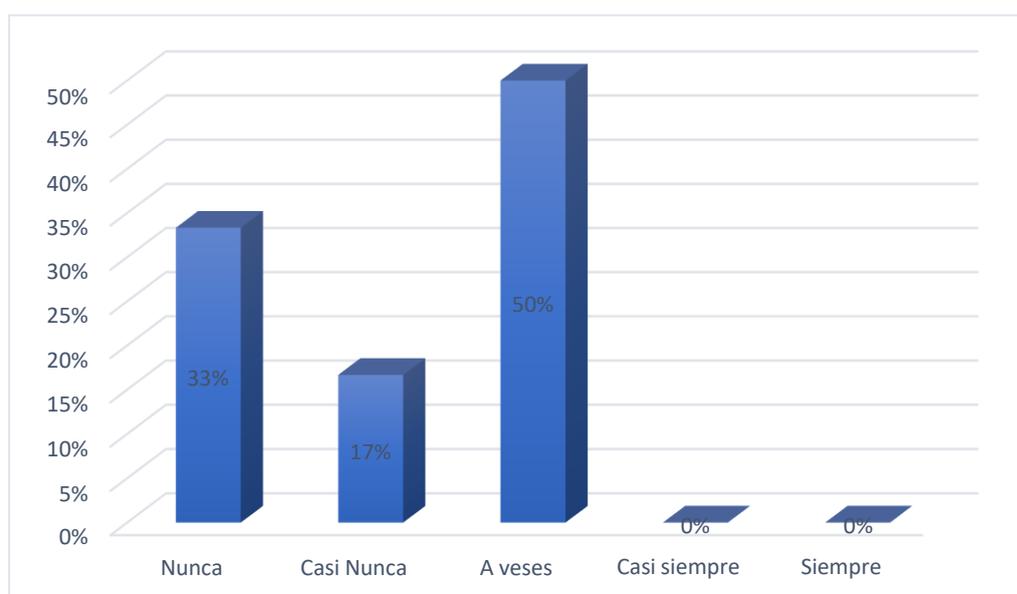
En la figura anterior se observa que el, 67% consideran que casi nunca la empresa realiza el control de calidad total en el servicio que ofrece y el 17% menciona que nunca.

Tabla 15. La empresa realiza el mejoramiento de la calidad de servicio.

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	2	33%
Casi Nunca	1	17%
A veces	3	50%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores, de la empresa Chiara tours S.R.L.2021

Figura 14. La empresa realiza el mejoramiento de la calidad de servicio



Fuente: Tabla N.º 14.

Interpretación:

En la figura anterior se observa que el, 50% indicaron que a veces La empresa realiza el mejoramiento de la calidad de servicio y el 33% indicaron que a nunca.

5.2 Análisis de resultados

De acuerdo a las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa CHIARA

TOURS S.R.L, se pudo llegar a la siguiente conclusión:

Según la dimensión del reclutamiento del personal, El 67% de los trabajadores de la empresa mencionaron que no publica las convocatorias de trabajo por las redes sociales y el 33% de los trabajadores de la empresa mencionaron que no lo realiza. Los resultados obtenidos se comparan, que la empresa “CHIARA TOUR” S.R.L, que el 50% de los trabajadores de la empresa no realiza pruebas de conocimiento a su personal.

Según la dimensión de la selección del personal, El 50% de los trabajadores de la empresa mencionaron que no realiza pruebas de conocimiento a su personal y el 33% los resultados obtenidos se comparan, por Luna (2018) en su investigación, manifiesta que el 93% de los encuestados no desarrolló pruebas para poder ingresar a la empresa, lo que denota con facilidad una falencia en las, gestiones del talento humano que afectan directamente al producto o servicio final.

Según la dimensión contratación del personal, El 83% de sus trabajadores de la empresa mencionaron que no son evaluados de acuerdo a su desempeño y el 17% menciona que no lo hacen, los resultados obtenidos se comparan por Valencia (2018), en investigación que el, 80% de los entrevistados considera que no tiene establecidos criterios para la definición y evaluación de las competencias de los candidatos en su contratación.

Según la variable dependiente de la gestión de calidad se obtuvieron los siguientes resultados de la dimensión Mejora continua, El 67% de los trabajadores de la empresa tienen un eficiente servicio, y el 33% indicaron que no tiene un eficiente servicio, los

resultados obtenidos se comparan por Bárcena (2019), en su investigación permiten que el reconocimiento en los servicios del transporte aéreo llegó al 83,8% de colaboradores manifestó sobre la implementación de iniciativas de mejora en el servicio lo que significa que tienen en cuenta y se les reconoce el conocimiento que poseen sobre su trabajo; asimismo, el 65,5% de ellos se consideraba copartícipe de los éxitos y fracasos en su área de trabajo, siendo solo un 8,4% que no se sienten copartícipes, lo que indica que el grado de identificación en su área es hasta un punto y están dispuestos a aceptar la responsabilidad.

Según la dimensión Satisfacción del cliente, El 67% de los trabajadores de la empresa indicaron que la empresa no emplea métodos para ofrecer buena calidad de servicio y el 33% indica que la empresa no practica los métodos para ofrecer buena calidad de servicio. los resultados obtenidos se comparan por que la empresa “CHIARA TOUR” S.R.L pudimos evidenciar que el 67% indicaron que la empresa (nunca), emplea métodos para ofrecer buena calidad de servicio.

Según la dimensión Procesos de Gestión, El 50% de los trabajadores de la empresa indicaron que a veces la empresa realiza mejoramiento en la calidad de servicio y el 33% indicaron que la empresa si realiza mejoramiento en la calidad de servicio, los resultados obtenidos se comparan por Acosta (2017), en su investigación que El 60% ha señalado que, si contribuyen para mejorar calidad de servicio al cliente, el 35% mencionan que no contribuyen en ese aspecto, 5% no opina al respecto. El servicio de calidad es un elemento clave de un negocio exitoso, pero muchos negocios tienen dificultades para mejorar el servicio y retener a sus clientes. Una mala experiencia puede ahuyentar a un cliente por años.

VI. CONCLUSIONES

Esta Investigación, concluye mediante un análisis de resultados, de los trabajadores de la empresa “CHIARA TOURS S.R.L”, del distrito de San Juan Bautista- Ayacucho.

- De acuerdo al objetivo general, de la investigación los trabajadores consideran que la gestión del talento humano y calidad de servicio es pésima en la empresa, por lo que la empresa “CHIARA TOURS S.R.L”, considera que es importante practicar el reclutamiento, la selección y la contratación del personal.
- De acuerdo al objetivo específico N.º 1, el reclutamiento del personal de la empresa no es adecuada lo que indica que la empresa carece de una gestión de reclutamiento ya que las convocatorias de trabajo por las redes sociales nunca son realizadas por ese medio.
- De acuerdo al objetivo específico N.º 2, La selección del personal de la empresa demuestra que es medianamente baja ya que más de la mitad de los colaboradores nunca realizo pruebas de conocimiento lo que indicaría que la empresa tiene una administración empírica y que carece de la gestión del talento humano.
- De acuerdo al objetivo específico N.º 3, la contratación del personal es mala ya que los colaboradores mencionaron que la empresa nunca que la empresa nunca Evalúa el desempeño de su personal al momento de contratar.
- De acuerdo a la variable dependiente (calidad de servicio) de la empresa se puede decir que La Mejora continua no es practicada eventualmente, mientras que la Satisfacción del cliente de la empresa es regular ya que más de la mitad indican que la empresa emplea métodos para ofrecer una buena calidad de

servicio, Por último, el mejoramiento en la calidad de servicio de la empresa es bueno.

RECOMENDACIONES.

- La empresa CHIARA TOURS S.R.L, debe mejorar en la gestión del reclutamiento de su personal informándose debidamente acerca de los aspectos que se debe tomar en cuenta al momento de reclutar, para el buen desempeño de sus colaboradores.
- La empresa CHIARA TOURS SRL. Debe considerar en la selección del personal e implementar las pruebas de conocimiento para una mejor ubicación en sus puestos de trabajo.
- La empresa CHIARA TOURS SRL. Debe tener en cuenta al momento de contratar a su personal, la evaluación ya que es importante medir las capacidades y cuanto conoce su trabajo para la productividad de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, M., & Barbara, M. (2016). *"Gestion del Talento Humano e Innovacion de la Enseñanza y el Aprendizaje"*. Palibrio.
- Bárcena, E. (2019). *"Gestion del Talento Humano en el Transporte Aereo"*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Bendezu, & Bautista. (2017). *Talento Humano y Calidad de los Servicios financieros en las cooperativas de Ahorro y Credito Santa Maria Magdalena y San Cristobal de Huamanga de la ciudad de Ayacucho,2013-2015*. Universidad San Cristobal de Huamanga.
- De la cruz, V. (2014). *Gestion de Talento Humano y desempeño laboral en las carpinterias metalicas en la ciudad de Ayacucho*.
- Gastalver, C. (2017). *Gestion de Costes y Calidad de Servicio de Transportes por Carretera*.
- Hernandez, B., Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, S., & Baptista, C. (2014). *Metodologias de la investigacion*. Mexico.
- HILARIO COLLANTES, B. (2018). *Gestion de calidad de la capacitacion del talento humano en las mypes del sector industrial, rubro pesaca,distrito chimbote,2018*. Chimbote: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Hurtado, & Quiroz, M. (2019). *La gestion del talento humano y su relacion con el desempeño organizacional en los colaboradores de la regional transportes y comunicaciones de tacna 2018*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Lopez, M. (2019). *Responsabilidad Social interna: una perspectiva del talento humano*. Tolima: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Luna, I. (2018). *Diseño de estrategias para la gestion de talento humano aplicado a la empresa limpigen s.a*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil facultad de Ciencias Administrativas Carrera Ingenieria Comercial.

- Mallco, A. (2017). *Gestion de Talento Humano y competitividad comercial en las artesanias de ceramica del distrito de Quinua, Ayacucho 2016-2017*. Ayacucho: Universidad Los Angeles de Chimbote.
- Perez, O. (23 de mayo de 2016). *Gestion del talento Humano en la empresa y su Importancia*.
- Pillaca, G. (2018). *Gestion de talento humano y calidad de servicio en los restaurantes ayacuchanos del distrito de ayacucho,2018*. Ayacucho: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Puyen, N., & Farfan,S. (2017). *Gestion del Talento Humano y la calidad del servicio en Hoteles tres Estrellas del distito de Zorritos*. Lima: Universidad Nacional de Tumbes.
- Quesada, k. (2017). *Modelo de gestion del Talento Humano para optimozar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Rangel, S. (2006). *La importancia del recurso Humano en la Estrategia de las Organizaciones*. Sabana: Universidad de la Sabana.
- Sanchez, J. (2020). *Propuesta de implementacion de un departamento de talento humano en la empresa de transportes*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Sarmiento, D., Lopez Lambraño, & Roncallo Lonfont. (2017). *Entendiendo las Generaciones*.
- Tamayo, M. (2012). " *El proceso de la investigacion cientifica*". Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamientopara centro de datos, en la ciudad de Quito*. Universidad Andina Iomon Bolivar.
- Vallejo, L. (2015). *Gestion del Talento Humano*. Ecuador: Escuela Superior Politecnica Chimborazo.

ANEXOS.

ANEXO N.º 01: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “*Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Transporte Interprovincial: Caso empresa Chiara Tours S.R.L. San Juan Bautista, Ayacucho 2019*”. y es dirigido por la estudiante Ochoa Cisneros, Dania Estefany, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: *Determinar La gestión del talento humano y calidad de servicio en la micro y pequeña empresa rubro transportes interprovinciales: caso empresa Chiara tours S.R.L. del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019.* Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 10` minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo, ochoacisnerosd59@gmail.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Alfredo Galindo Béjar

Fecha: 05/05/2021

Correo electrónico: galindobegaral@gmail.com



Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



.....

ANEXO N.º 02: Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUESTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES:

Estimado Señor (a) La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada “*Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Transporte Interprovincial: Caso Empresa Chiara Tours S.R.L. san juan bautista, Ayacucho 2019*” que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con total sinceridad.

INSTRUCCIONES:

La siguiente encuesta tiene el propósito de recopilar la información sobre la *Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio*, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuestas que debe marcar; alternativas que usted crea por conveniente, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

N.º	ITEMS	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
VARIABLE N.º 1 GESTION DEL TALENTO HUMANO						
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL						
1.	¿la empresa contrata su personal por una entrevista?	1	2	3	4	5
2.	¿la empresa en que labora contrata sus personales por recomendaciones?	1	2	3	4	5

3	¿usted vio las convocatorias de trabajo mediante las redes sociales?	1	2	3	4	5
SELECCIÓN DEL PERSONAL						
4.	¿Usted sabe que la empresa realice pruebas de conocimiento a su personal?	1	2	3	4	5
5.	¿la empresa considera al momento de contratar, las habilidades de trabajo de su personal?	1	2	3	4	5
6.	¿la empresa toma en cuenta al momento de contratar un personal según su experiencia?	1	2	3	4	5
CONTRATACION DEL PERSONAL						
7.	¿Evalúa al personal periódicamente para medir el desempeño en sus funciones?	1	2	3	4	5
8.	¿la empresa siempre contrata su personal de acuerdo a sus programas y políticas?	1	2	3	4	5
9.	¿la empresa capacita debidamente a sus choferes?	1	2	3	4	5
VARIABLE N°2 CALIDAD DE SERVICIOS						
MEJORA CONTINUA						
10.	¿usted cree que el cliente valora su eficiente servicio?	1	2	3	4	5
11.	¿usted cree que la empresa ofrece un servicio de calidad de primera?	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
12.	¿la empresa aplica métodos para brindar una buena calidad de servicio?	1	2	3	4	5
13	¿la empresa realiza el control de calidad total en el servicio que ofrece?	1	2	3	4	5
PROCESOS DE GESTIÓN						
14	¿la empresa realiza el mejoramiento de la calidad de servicio?	1	2	3	4	5

ANEXO N.º 03: Validación del cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roger Cabana Suarez, identificada con DNI N° 75686237
carnet de colegiatura N° 032303-CLAD con el Grado de: Licenciado en Administración

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación (los) instrumentos de recolección de datos, mediante el Cuestionario Elaborado por la estudiante, **OCHOA CISNEROS, Dania Estefany** para efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

Titulada, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL. CASO EMPRESA CHIARA TOURS S.R.L. SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2019.

Que se encuentra realizado, Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:



Lic. Adm. **ROGER CABANA SUAREZ**
REGUC N° 032303 - CLAD

Ayacucho, 15 de abril del 2021

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Cabana Suarez, Roger*
- 1.2. Grado Académico: *Licenciado en Administración*
- 1.3. Profesión: *Administrador*
- 1.4. Institución donde labora: *MOSJB*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Gestor de Cobranza.*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario.*
- 1.7. Autor del instrumento: *OCHOA CISNEROS, Dania Estefany*
- 1.8. Carrera: *Administración*

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento I

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL							
1. ¿usted fue contratado bajo una entrevista previa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ¿Con que frecuencia recluta personal para su EMPRESA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ¿usted vio las convocatorias de trabajo mediante las redes sociales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. ¿Usted cree que es importante que la empresa tome medidas correctivas para contratar su personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SELECCIÓN DEL PERSONAL							

5. ¿la empresa en que labora contrata sus personales bajo recomendaciones?	X		X		X		
6. ¿considera que la empresa contrata personal que cumple con el perfil requerido?	X		X		X		
7. ¿la empresa toma en cuenta al momento de contratar un personal según su experiencia?	X		X		X		
8. ¿la empresa Considera que sus choferes se encuentran debidamente capacitados?	X		X		X		



Rodriguez

Lic. Adm. ROGER CABANA SUAREZ
REGUC N° 032303 - CLAD

CONTRATACION DEL PERSONAL						
9. ¿Evalúa al personal periódicamente para medir el desempeño en sus funciones?	X		X		X	
10. ¿La empresa siempre contrata su personal de acuerdo a sus programas y políticas?	X		X		X	
11. ¿Usted guía los procedimientos o funciones para el desarrollo de las actividades en los puestos asignados?	X		X		X	
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIOS						
12. ¿El cliente valora su eficiente servicio?	X		X		X	
13. ¿La empresa cumple sus servicios a tiempo?	X		X		X	
14. ¿Cuándo un cliente tiene un problema con respecto al servicio usted interviene para solucionarlo?	X		X		X	

Otras observaciones generales:

Firma




 Lic. Adm. ROGER CABANA SUAREZ
 REGÚC N° 032303 - CIAD

Nota: se adjunta la matriz de ÍTEMS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: **Mauri Alpaca Nelsa**, Identificado con DNI N° 46971320, Magister en Administración, de colegiatura N° 25728. Con el Grado de: Licenciado en Administración. Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación (los) instrumentos de recolección de datos, mediante el Cuestionario Elaborado por la estudiante, **OCHOA CISNEROS, Dania Estefany** para efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

Titulada, **GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO EMPRESA CHIARA TOURS S.R.L. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2019**

Que se encuentra realizado, Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Ayacucho, 10 de abril


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
Lic. Adm. Mauri Alpaca Nelsa
GLAP N° 25728

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mauri Alpaca Nelsa

1.2. Grado Académico: Magister en Administración

1.3. Profesión: Administradora

1.4. Institución donde labora: Municipalidad de Vinchos

1.5. Cargo que desempeña: Asistente administrativo

1.6. Denominación del instrumento: cuestionario

1.7. Autor del instrumento: OCHOA CISNEROS, Dania Estefany

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento I

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO							
Reclutamiento del personal							
1. ¿la empresa contrata su personal por una entrevista?	X		X		X		
2. ¿la empresa en que labora contrata sus personales por recomendaciones?	X		X		X		
3. ¿usted vio las convocatorias de trabajo mediante las redes sociales?	X		X		X		
Selección del personal							
4. ¿Usted sabe que la empresa realice pruebas de conocimiento a su personal?	X		X		X		
5. ¿la empresa considera al momento de contratar, las habilidades de trabajo de su personal?	X		X		X		

6. ¿la empresa toma en cuenta al momento de contratar un personal según su experiencia?	X		X		X		
Contratación del personal							
7. ¿Evalúa al personal periódicamente para medir el desempeño en sus funciones?	X		X		X		
8. ¿la empresa siempre contrata su personal de acuerdo a sus programas y políticas?	X		X		X		
9. ¿la empresa capacita debidamente a sus choferes?	X		X		X		
CALIDAD DE SERVICIOS (Mejora continua, Satisfacción del cliente, Procesos de Gestión)							
10. ¿usted cree que el cliente valora su eficiente servicio?	X		X		X		
11. ¿usted cree que la empresa ofrece un servicio de calidad de primera?	X		X		X		
12. ¿la empresa aplica métodos para brindar una buena calidad de servicio?	X		X		X		
13. ¿la empresa realiza el control de calidad total en el servicio que ofrece?	X		X		X		
14. ¿la empresa realiza el mejoramiento de la calidad de servicio?	X		X		X		

Otras observaciones generales:





 LA. ADM. Nelsa Mauri Alpaca

 CLAB N° 28728

Firma

Apellidos y Nombres del experto

Mauri Alpaca Nelsa

DNI N°46971320

OCHOA_CISNEROS_DANIA_ESTEFANY-BACH-DESC.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo