



---

**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 LA EMPRESA INVERSIONES HINOSTROZA S.A.C,  
DISTRITO DE AMARILIS - HUÁNUCO. 2017**

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

**AUTORA:**

Br. ACOSTA GARCÍA, MARIA NIEVES.

**ASESOR:**

Mgtr. ALAN, RUBIN ROBLES.

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2017**

## **1. TÍTULO**

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO  
EN LA EMPRESA INVERSIONES HINOSTROZA S.A.C,  
DISTRITO AMARILIS - HUÁNUCO. 2017”**

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Rafael Porfirio Martel Bustamante

Presidente

Mgtr. Fernando Berrospi Noria

Secretario

Mgtr. Jorge Jesús Aquino

Miembro

Mgtr. Alan Rubín Robles

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

- Mi agradecimiento a mi mejor concejero: Dios, por dar fortaleza a mi alma, y por iluminarme la mente para tomar buenas decisiones, guiarme en diferentes etapas de mi vida.
- A mis padres, Andrea y Juan; por darme la vida, por orientarme a ser una dama de bien y por su gran apoyo incondicional.
- A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por su orientación oportuna, y sus valiosas enseñanzas de capacidades y, competencias, durante mis estudios.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicado a Dios; por guiarme mis pasos día a día, y a mis padres por brindarme sus apoyos incondicionales, a los secretos de la historicidad de la vida; Justicia, Valores y Alegría para de esa ser una gran profesional y ser útil en la sociedad.

## RESUMEN

El presente Informe final de investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre la gestión del talento Humano y la calidad del servicio prestado en la empresa de inversiones Hinostroza del distrito de Amarilis, trabajo realizado durante el primer semestre del año

Al ser la gestión del talento humano uno de los temas más importantes en la gestión administrativa contemporánea se determinó su importancia y de la misma manera cualquier esfuerzo administrativo tiene que acabar en la satisfacción de los usuarios mediante la calidad de la prestación del servicio.

Se determinaron las variables y sus dimensiones, las mismas de las cuales se desagregaron en indicadores que fueron la base para la elaboración de los ítems correspondientes; se procedió al diseño, aplicación y procesamiento del instrumento de investigación (Cuestionario) a 20 trabajadores de la empresa inversiones Hinostroza, los resultados muestran que existe una relación significativa entre la variable gestión del talento Humano y la variable calidad de servicios, conclusión a la cual se llegó luego de la aplicación de los instrumentos estadísticos de investigación como la prueba de Pearson (una relación de 0.819). Las principales conclusiones a las cuales se arribaron fueron: 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.

La gestión de talento humano y la satisfacción del cliente de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión de talento humano 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.

Palabras claves: Gestión del Talento Humano, Calidad; Capacidades.

## **ABSTRACT**

This Final Research Report was developed with the purpose of determining the relationship between human talent management and the quality of the service rendered at the Hinostroza investment company in the district of Amarilis, work done during the first half of 2017.

Being the management of human talent one of the most important issues in contemporary administrative management was determined its importance and in the same way any administrative effort has to end in the satisfaction of users through the quality of service delivery. The variables and their dimensions were determined, the same of which were disaggregated in indicators that were the basis for the elaboration of the corresponding items; We proceeded to the design, application and processing of the research instrument (Questionnaire) to 20 clients of this commercial establishment, the results show that there is a significant relationship between the variable of human talent management and the variable quality of services, conclusion to which Came after the application of statistical research instruments as the Pearson test (a ratio of 0.819). The main conclusions reached were: The Human Talent Management and the quality of service of the Investment Company Hinostroza S.A.C. Of the district of Amarilis, Huánuco, after submitting to the Pearson coefficient showed a value of 0.819, indicating that there is a high positive correlation between human talent management and quality of service. Demonstrating that, if a good human talent management is developed, it will be reflected in the quality of service that is provided to the clients. By doing this we can ensure that workers are committed to the vision, mission, objectives, goals and policies of the organization. The management of human talent and customer satisfaction of the Investment Company Hinostroza S.A.C. Of the Amarilis district, allows us to demonstrate through the Pearson



coefficient yielded a value of 0.640, indicating that there is a moderate positive correlation between human talent management and customer satisfaction. Having in clear the profile of worker that is needed to cover a job and in this way select the person most suitable for the position only so we can determine and talk about quality of work.

**Keywords:** Human Talent Management, Quality; Capabilities.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	II
HOJA DE FIRMA DEL JURADOS Y ASESOR .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DEDICATORIA .....	V
RESUMEN .....	VI
ABSTRAC.....	VIII
CONTENIDO .....	X
INDICE DE CUADRO.....	14
INDICE DE GRAFICO .....	15
I INTRODUCCIÓN.....	16
II.REVISION DE LITERATURA.....	28
III.  HIPOTESIS.....	50
IV.  METODOLOGÍA .....	51
4.1  Diseño de la investigación .....	51
4.2  Poblacion y muestra.....	52
4.3  Difinicion y operacional de variables e indicadores. ....	54
4.4  Tecnicas einstrumentos de recoleccion de datos .....	55
4.5  Plan de analisis .....	56
4.6  Matriz de consistencia.....	57
4.7  Principios eticos.....	58
V.  RESULTADOS .....	60
5.1  Resultados.....	72
5.2  Análisis de Resultados.....	73
VI.  CONCLUSIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA .....	78
ANEXO.....	80
Anexo N° 1 Encuesta .....	80
Anexo N° 2 Evidencias Fotográficas.....	80

## ÍNDICE DE CUADRO

<b>CUADRO N°- 01</b> .....	62
¿En la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis se utiliza tecnología de punta?	
<b>CUADRO N°- 02</b> .....	63
¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis realiza Eventos de Formación Laboral para sus trabajadores?	
<b>CUADRO N°- 03</b> .....	64
¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis incentiva la confianza comunicativa con los Clientes?	
<b>CUADRO N°- 04</b> .....	65
¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis capacita a los trabajadores para que brinden calidad de información a los Clientes?	
<b>CUADRO N°- 05</b> .....	66
¿Los trabajadores tienen conocimiento de los nuevos productos que la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene para la venta?	
<b>CUADRO N°- 06</b> .....	67
¿Los productos que la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene para la venta se venden a menor precio?	
<b>CUADRO N°- 07</b> .....	68
¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene cultura sobre calidad total de sus productos?	
<b>CUADRO N°- 08</b> .....	69
¿Cree Usted, que puede Contribuir para Mejorar el Servicio al Cliente en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C?	
<b>CUADRO N°- 09</b> .....	70
¿Cree Usted, que los Trabajadores Transmiten Confianza a los Cliente en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C?	
<b>CUDRO N° 10</b> .....	71
¿ Usted está siempre Dispuesto Personalmente Ayudar a los Clientes?	
<b>CUADRO N°-11</b> .....	72
¿Cree Usted, que la Empresa Autoservicios Hinostroza Satisface con los Productos y Servicios que Brinda a sus Clientes?	
<b>CUADRO N°-12</b> .....	73
¿La Empresa Autoservicios Hinostroza tiene los Equipos Necesarios para el Control de Calidad?	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICON° 01</b> .....	62
---------------------------	----

¿En la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis se utiliza tecnología de punta?

**GRÁFICO N° 02**.....63

¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis realiza Eventos de Formación Laboral para sus trabajadores?

**GRÁFICO N° 03**..... 64

La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis incentiva la confianza comunicativa con los Clientes?

**GRÁFICO N° 04**..... 65

¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis capacita a los trabajadores para que brinden calidad de información a los Clientes?

**GRÁFICO N° 05**..... 66

¿ Los trabajadores tienen conocimiento de los nuevos productos que la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene para la venta?

**GRÁFICO N° 06**..... 67

¿Los productos que la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene para la venta se venden a menor precio?

**GRÁFICO N° 07**..... 68

¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene cultura sobre calidad total de sus productos?

**GRÁFICO N° 08**..... 69

¿Cree Usted, que puede Contribuir para Mejorar el Servicio al Cliente en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C?

**GRÁFICO N° 09**.....70

¿Cree Usted, que los Trabajadores Transmiten Confianza a los Cliente en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C?

**GRÁFICON°** .....71 **10**

¿ Usted está siempre Dispuesto Personalmente Ayudar a los Clientes?

**GRÁFICO N°-11**..... 72

¿Cree Usted, que la Empresa Autoservicios Hinostroza Satisface con los Productos y Servicios que Brinda a sus Clientes?

**GRÁFICO N°-12**..... 73

¿La Empresa Autoservicios Hinostroza tiene los Equipos Necesarios para el Control de Calidad?

## I. INTRODUCCIÓN

En una época de cambios trascendentales para las organizaciones, sus ejecutivos cada vez más se enfocan en la creación de una ventaja que los lleve a ser el líder en el mercado y de gozar de la preferencia y lealtad de sus clientes para de esta manera asegurar su sostenibilidad y éxito empresarial, es decir están en la búsqueda de la ventaja competitiva. Esta ventaja solo se lograra mediante la correcta administración del recursos más valiosos que tiene una organización, es decir sus recursos humanos, Que en los últimos tiempos se les denomina gestión del talento Humano, es así que solo las empresas que sean capaces de logran un alto rendimiento de su personal y que este se sienta complacido y motivado en su centro de labores podrán jactarse de tener una ventaja competitiva que sea sostenible.

Por otro lado todos los esfuerzos empresariales tienen como indicador ultimo la satisfacción de los usuarios mediante la prestación de un servicio de calidad, el termino calidad tiene una connotación diversa y es compleja su medición. Sin embargo hay muchos modelos que tratan de medir este concepto.

La presente investigación pretendió relacionar estos dos conceptos es decir la gestión del talento Humano y la Calidad de servicio en una de los centro de servicio automotriz más relevantes en el Distrito de Amarilis.

La importancia de conocer esta relación es demostrar y constatar la teoría subyacente de las ciencias administrativas y aplicarlas en una Mype, para que de esta manera los ejecutivos de esta empresa y de empresas similares tomen conciencia de la importancia que es el desarrollo de las capacidades, habilidades y fortalezas de su personal.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según **(Koontz & Weihrich, 1996), (Pág. 67)**. La calidad de servicio en la actualidad poco o nada se Práctica, y mucho de las empresas han dejado de lado este punto muy importante, de ofrecer sus productos de buena calidad y con mejor atención al cliente, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor, antes, la oferta era un poco más limitada, pero con el desarrollo de los mercados, productos y progresos técnicos, llegaron al cliente, una impresionante gama de productos y marcas equivalentes, con una saturación de elementos de diferenciación. Si bien es cierto en los finales del siglo XIX, la calidad en el servicio empezó a tomar fuerza y a ser considerada un elemento básico para destacar y darle un valor agregado a las empresas, ya que antes, podían existir negocios que llevaban algún tiempo operando, pero como todo marchaba “bien” no era tan importante la formalización del atención al cliente; no se tenía totalmente considerada la calidad en obtener y satisfacer en su totalidad al cliente por encima de sus expectativas para dar énfasis se detalla ambas variables.

Mediante la función de la dirección los gerentes ayudan a las personas a satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial al mismo tiempo que contribuyen a las metas de la empresa **(Koontz & Weihrich, 1996), (Pág. 67)**.

Debido a esto, la Gestión del Talento Humano en las empresas modernas implementan modelos de gestión por competencias que permiten medir, desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes específicas para cada puesto de trabajo de una empresa, alineando procesos y focalizando la inversión en acciones claves de alto impacto para el logro de los resultados individuales y empresariales,

**David Mclelland (1973) (Pág. 48)**. Define las competencias como las características subyacentes de una persona que están causalmente relacionadas con

los comportamientos y la acción exitosa en su actividad profesional. Este concepto de Gestión de talentos se puede observar con más claridad en la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, que se tomaron como muestra y que son las más representativa en el Distrito de Amarilis, debido a su tamaño y extenso capital que manejan, por otra parte son reconocidas por los principales gremios, organizaciones de la Región Huánuco; con las cuales se pretende de indagar sobre cómo los directivos de la empresa objeto de estudio, conocen y aplican o no modelos de Gestión de talento humano.

El consumidor titubea más en la compra de su producto o servicio debido a la gran elección de productos y servicios que ofrecen las empresas, a de más de ello la competencia ha alcanzado un nivel técnico tan alto que el cliente ya no se va a focalizar tanto en la calidad del producto ya que casi todas las marcas la garantizan, sino en lo que la rodea. Se va a dirigir hacia la marca que le propone valorarlo más como individuo y la que va estar más al pendiente de sus actitudes,

Emociones y necesidades. Así vemos que la calidad del servicio se ha vuelto y es utilizada en las organizaciones como una herramienta de diferenciación esencial en términos de estrategia de marketing. Sin embargo, hoy en día, muchas empresas saben que no se está dando toda la capacidad que se podría dar, esto es reflejo de los directivos o dueños, ya que suelen caer en el conformismo o el miedo de invertir en algo que no sea un bien tangible, Sin embargo, si este elemento se aplicara, el cliente se da cuenta, lo platica y regresa a consumir, es ahí donde se tendría un elemento de diferenciación sobre la competencia. Es por eso que la calidad en el servicio al cliente puede ser de gran utilidad para las empresas quienes aún no creen en el valor de este concepto. Los empleados y/o trabajadores de turno son y siempre serán un factor clave para el éxito de la empresa. Particularmente se menciona porque al interactuar empleado cliente y la necesidad del cliente no se satisface, automáticamente le damos

fuerza a la competencia una persona satisfecha compartirá su satisfacción con una o más personas de sus familiares o conocidos, también conocida como publicidad de boca en boca. De lo contrario, una persona desilusionada o desconforme por una marca de un producto o servicio puede traducir la posible pérdida de clientes potenciales. Es aquí donde aparece la importancia de la calidad en el servicio, porque la relación humana entre el empleado y el cliente, o sea entre la empresa y el consumidor, es la única que pueda compensar una falla del producto.

Es por eso, que un cliente bien compensado, atendido más allá de lo que esperaba, desarrolla una lealtad profunda a la marca que lo satisfaga se convierte en un cliente multiplicativo. Ahí está uno de los secretos del crecimiento de la rentabilidad y de los beneficios que genera, sumado a un impacto benéfico en las utilidades y prestigio de la empresa, hoy en día el mercado no solo exige calidad en los productos, precios bajos o tecnología de punta, sino también la calidad en el servicio que es un requisito indispensable para lograr el éxito; Pero desafortunadamente sólo algunos empresarios se están dando cuenta de su importancia observando como la competencia crece con una importante estabilidad económica en el mercado, Se sabe que el contacto directo con el cliente es fundamental, la actitud es determinante y la eficiencia con la que se hagan las cosas son parte de un buen servicio, puede ser la mejor empresa manufacturera de autos de lujo pero si el vendedor no presente esa trato acogedora al cliente, no va a servir de nada el auto. No es necesario regalarle algo al cliente, el simple trato humano crea la diferencia necesaria para exceder las expectativas y necesidades del cliente las cuales proveerán un plus, una lealtad a la marca y ese prestigio establecido desde la visión de la organización. (Económico, social, personal, etc.).

De acuerdo del libro **Chiavenato Idalberto (2002)**, señala que la Gestión del Talento Humano es un enfoque que tiende a personalizar y ver a los trabajadores



como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos (son activadores de los recursos) y a su vez, las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales, es por eso, que la Gestión del Talento, ha implicado la sensibilización hacia los distintos actores de la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, desde los trabajadores, proveedores, clientes hasta la competencia, buscando principalmente un enfoque de “socios” (no solo de recursos como anteriormente se hacía) para así formar parte de una visión de actuación estratégica, El hecho es que todo proceso productivo se realiza con la participación conjunta de diversos socios y cada uno contribuye con algún recurso o forma parte de una alianza estratégica, esperando a cambio algún tipo de beneficio (económico, social, personal, etc.), Chiavenato (2002), en su libro Gestión del Talento Humano, El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Ed. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia 2002. (Pág. 07), Chiavenato Idalberto (2002), en su libro Gestión del Talento Humano.

**Tabla N°01**

**Empresa como organización**

<b>Socios de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C</b>	<b>Contribuyen con:</b>	<b>Esperan retornos de:</b>
Accionistas e inversionistas	Riesgo en el capital e Inversiones	Ganancias y Dividendos valor Agregado.
Empleados	Aportan Trabajos, esfuerzos, conocimiento y habilidades	Salarios, beneficios Retribuciones y satisfacciones
Proveedores	Materia Prima, servicios, Insumos y Tecnologías	Ganancias y Nuevos Dividendos
Clientes y Consumidores	Realizar Compras y Adquisiciones de Bienes y Servicios	Calidad, Precio, Grado de Satisfacción y Valor agregado

**Elaboración:** Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano.

Dado que las personas constituyen el principal activo de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, la filosofía general y la cultura organizacional están orientadas hacia este enfoque. Las empresas exitosas perciben que sólo se puede crecer, prosperar y mantener la continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. Este pensamiento se centra en que las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de la organización dependiendo de la manera en que se les trate, siendo primordial considerarlos como elementos básicos de la eficiencia organizacional de la Empresa.

Según; **Armando Morales Marín** cuya tesis “Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas”.( Pág. N°16.)

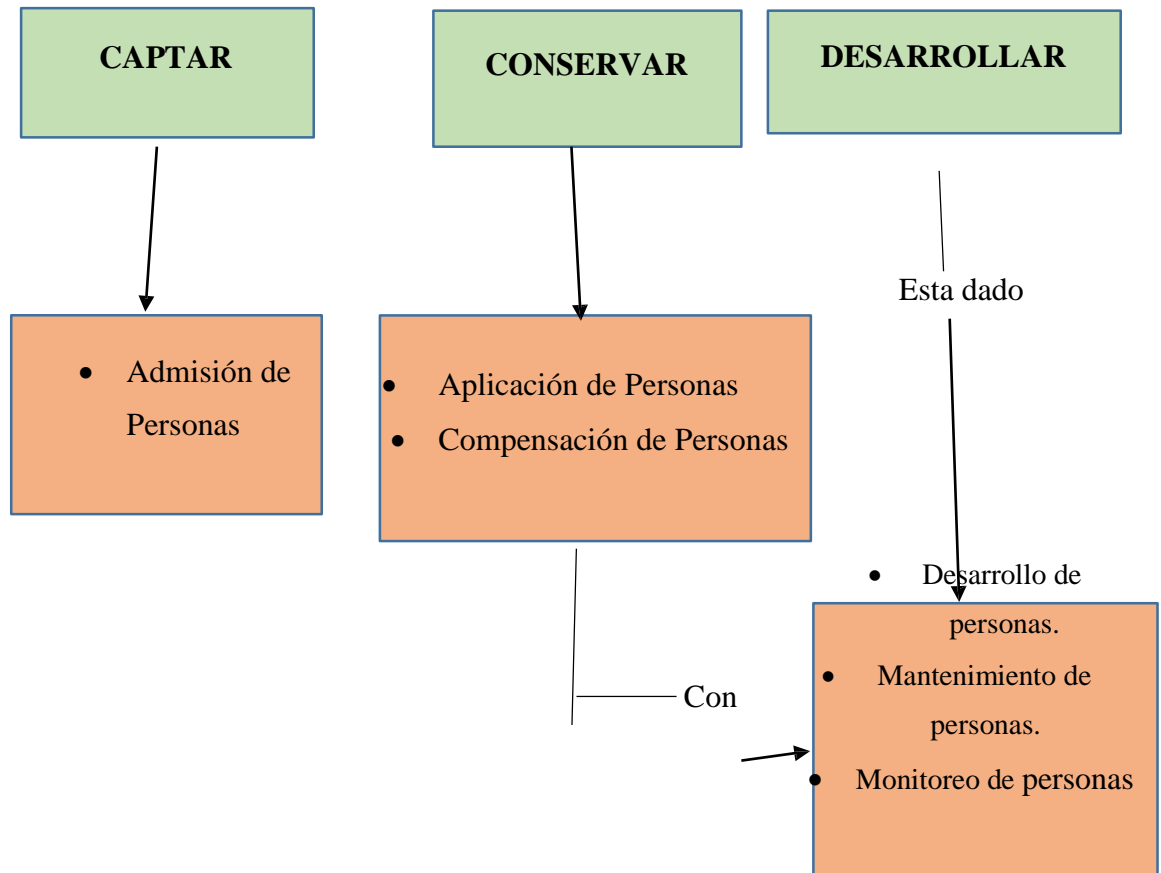
Para conseguir una máxima eficiencia organizacional se requiere desarrollar dos tipos de compromiso en el trabajador: el racional y el emocional. La obtención de ambos generará el compromiso profundo y la motivación total (que es la suma de la motivación intrínseca, extrínseca y trascendente), los cuales servirán como medios para:

- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables dentro de la empresa.
- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Administrar el cambio.

En él, describe como a través la realización de tres actividades esenciales: la captación, la conservación y el desarrollo de talento, se logra la administración del recurso humano, sin dejar de considerar las habilidades, talentos y competencias individuales de cada Trabajador de la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, Ed. Prentice Hall. Madrid 2008 y Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Ed. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia 2002.

**Grafico N°01**

**Gestión del Talento Humano**



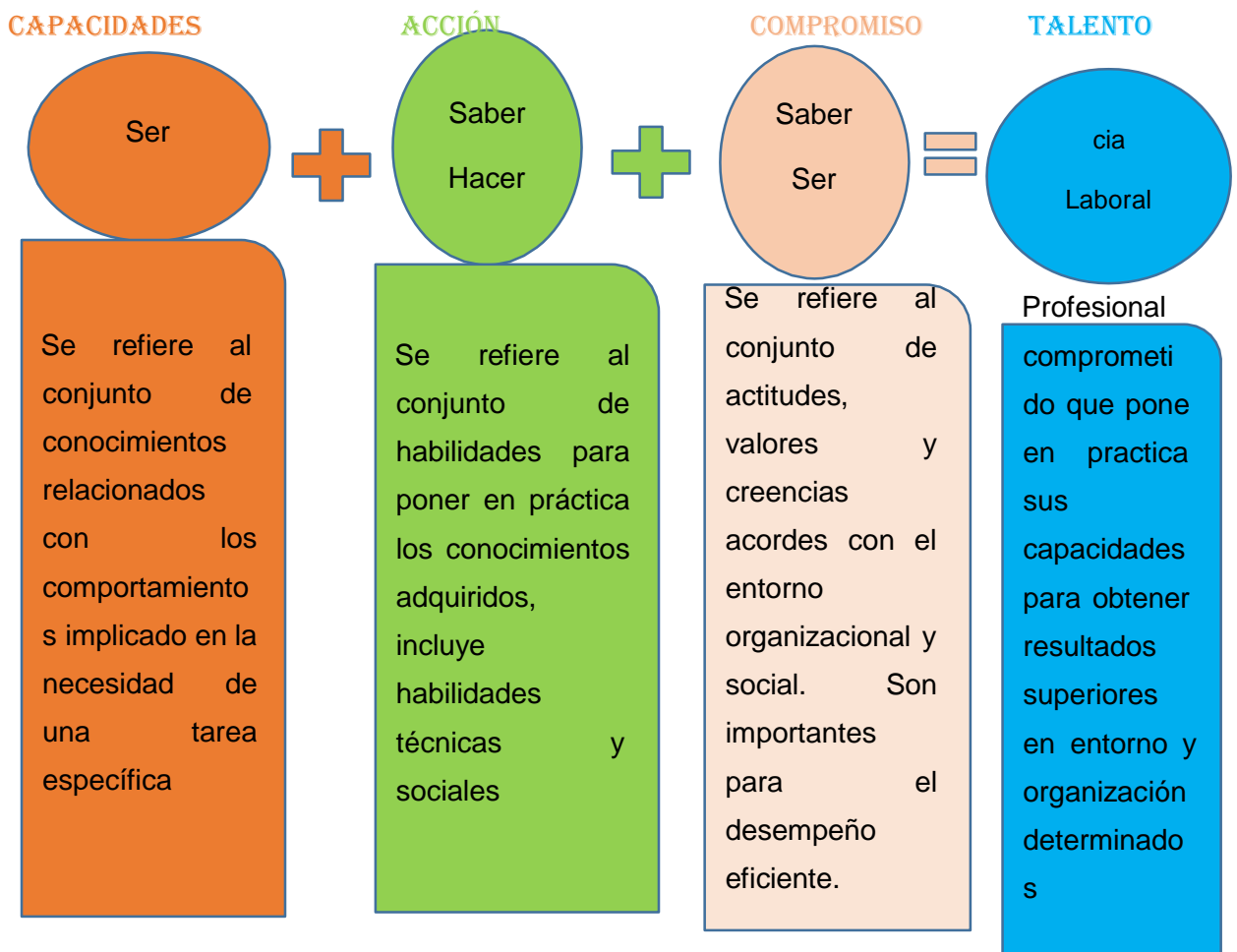
**Elaboración:** Realización propia basado en el Distrito de Amarilis.

La nueva Gestión del Talento. Construyendo compromiso de la empresa de Inversiones Hinostrza S.A.C.

Por consiguiente, la definición anteriormente citada, será el eje de acción sobre el cual se construirá la propuesta de esta tesis y abarcará tres aspectos fundamentales del ser humano: el SER, el SABER HACER y el SABER SER. Centro Virtual de Conocimiento. (2010).

## Grafico N°02

### Gestión del Talento Humano



**Elaboración:** Realización propia basado en el Distrito de Amarilis.

La nueva Gestión del Talento. Construyendo compromiso de la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. En nuestra región, avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad y esta situación trae consigo grandes retos a los países y a las empresas, en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento de la Región.

Los innegables avances tecnológicos, sobre todo, en electrónica y microelectrónica, el proceso de globalización han abierto nuevos mercados, se han descentralizado las inversiones, han generado nuevos hábitos de demanda de bienes y servicios; creando nuevos desafíos de competitividad de las empresas peruanas en general y las pequeñas empresas en particular; así por ejemplo: limitadas capacidades gerenciales, desarticulación empresarial, informalidad, falta de capital oportuno de trabajo, ausencia de planificación estratégica, uso inadecuado de tecnologías, falta de responsabilidad social, ausencia de una óptima mezcla comercial, limitado acceso a la información; factores que han dado origen al crecimiento de problemas que actualmente atraviesan las empresas de Autoservicios en nuestra región.

## **Problema General:**

### **Formulación del problema**

PG ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, Distrito de Amarilis, Huánuco 2017?

### **Problema Específico**

**PE1:** ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la innovación en la Empresa de Inversiones Hinostroza SA.C, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2017?

**PE2:** ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona significativamente en la comunicación en la Empresa de Inversiones Hinostroza SAC del distrito de Amarilis, Huánuco? 2017

**PE3:** ¿En qué medida la gestión del Talento Humano se relaciona significativamente en la confiabilidad en la Empresa de Inversiones Hinostroza SAC del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017?

## **Objetivo General**

**OG:** 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

## **Objetivo Especifico**

**OE1:** Determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la innovación de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017.

**OE2:** Determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona significativamente en la comunicación en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017

**OE3:** Determinar en qué medida la gestión del Talento Humano se relaciona significativamente en la confiabilidad en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017



## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes del estudio.

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.

#### a) Nivel Internacional

**SEGÚN: PARRA L. (2010) (pág. 30), en su trabajo de investigación titulado: “MODELO DE GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA POBLACIÓN VULNERABLE DE SANTIAGO DE CALI”, llegando a las siguientes conclusiones, Comentado por PARRA L. (2010) (pág. 30) Colombia.**

El problema científico planteado reveló su pertinencia científica y práctica en el plano Nacional, regional y local, al no contar en Colombia con un modelo articulador de Spin off universitario, potenciado por un Nodo de apoyo, que a través de la gestión de procesos de aprendizaje colaborativo, gestión de proyectos y una incubadora de los mismos de base tecnológica, genere una alternativa en la búsqueda del desarrollo de competencias y fortalecimiento de la actividad empresarial en la población vulnerable, la cual presenta una problemática con relación a su precaria calidad del empleo y al desarrollo de una actividad empresarial informal de bajo perfil tecnológico, bajo capital social, desarrollo humano, poca cohesión y asociatividad.

Según, **CORONEL T. Y FÁREZ M.** (2010) ( Pág. N°62) en su tesis titulada: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS APLICADAS A LA EMPRESA “DURAMAS CIA. LTDA”**, llegaron a las siguientes conclusiones comentado por CORONEL T. Y FÁREZ M. (2010) (Pág. N°62) Colombia.

Las organizaciones deben dar mayor importancia al talento humano que poseen, considerando que es un factor primordial para el funcionamiento, desarrollo y para el cumplimiento de los objetivos planteados.

La gestión del talento humano de las empresas, en la actualidad se realizan en forma tradicional, es decir no se da la mayor importancia al talento de las personas dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos que podrían tener un mejor aprovechamiento para el beneficio de la empresa y de su personal.

En la empresa DURAMAS CIA. LTDA., la gestión del talento humano está poco desarrollado debido a la reciente creación de la Jefatura de Recursos Humanos. En el diagnóstico del talento humano se ha podido constatar que el sistema administrativo es de tipo autoritario provocando un clima laboral inestable, pérdidas de empleados por el contrario ofertas, además, la carencia de herramientas necesarias para la evaluación y desarrollo de su personal.

Las competencias laborales son una herramienta con la cual se puede mejorar la gestión del talento humano en las empresas mediante la ubicación de la persona adecuada en el puesto requerido.

El modelo de gestión del talento humano por competencias laborales va a permitir a la empresa identificar sus competencias laborales, determinar perfiles, asignar a las personas los cargos y elaborar planes de desarrollo para su personal, con esta

metodología la empresa va a obtener mayor rendimiento de sus trabajadores por lo tanto mayor utilidad.

Según, **CUEVA J. (2013)** (Pág. N°23) en su tesis titulada “**MODELO DE GESTIÓN DEL EL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS DE LA EMPRESA CIMPEXA S.A**” llegando a las siguientes conclusiones comentado por **CUEVA J. (2013)** (Pág. N°23) Ecuador.

Al término de este tesis de modelo de gestión del talento humano por competencias, en la empresa Cimpexa S.A., se puede llegar a manifestar que el factor humano, eje fundamental de todo proceso productivo, se sentirá respaldado, por la mejora continua que experimentará, con la aplicación de estrategias de medición de desempeños en base a indicadores de gestión, que serán determinados en función del análisis de las competencias para cada departamento.

Se logrará obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa.

El rendimiento operativo del personal de Cimpexa, se elevará y esto provocará beneficios económicos que serán retribuidos en ellos en términos de capacitación continua, mejorando la autoestima y motivación en sus actividades.

La Gestión del Talento humano en función de las Competencias, que debe poseer un trabajador en determinado puesto de trabajo, en los diferentes departamentos de Cimpexa, permitirá la organización y control del desempeño de los trabajadores, bajo indicadores acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa.

Mediante la aplicación del modelo 360°, se identificaron las competencias respectivas para cada puesto de trabajo, contribuyendo también a establecer un

Diccionario de Competencias para la empresa, que sirva de guía para la elaboración de los indicadores de desempeño, y evaluar al personal en forma constante, con el propósito de mejorar continuamente. El presupuesto de implementación del modelo es de \$1035, en el que el mayor rubro es el del programa de Capacitación, que representa el 92% del presupuesto.

**b) nivel Nacional**

Según, **VELA R. Y ZAVALA L.** (2014) (pág. N° 28) en su tesis titulado **“INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL NIVEL DE VENTAS DE TIENDAS DE CADENAS CLARO TOTTUS - MALL, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2014”**, llegaron a las siguientes conclusiones:

La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas.

Los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas.

La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas.

Se concluyó que existen relación entre los niveles de talento Humano y la prestación de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los

clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro tottus – mall, de la ciudad de Trujillo, comentado por: VELA R. Y ZAVALA L. (2014) (pág. N° 28).

Según, **ROLDÁN L. Y OTROS** (2010) (Pág. N°13) en su trabajo de investigación titulado “**CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DE COMPRA DEL CONSUMIDOR EN SUPERMERCADOS LIMEÑOS**”, llegaron a las siguientes conclusiones:

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.

El estudio permitió concluir que la calidad de servicio tiene mayor asociación con la lealtad como intención de comportamiento, frente a la lealtad como comportamiento efectivo.

Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente y manifestando la intención de volver a su supermercado

Los factores de calidad de servicio que se encuentran más relacionados con la lealtad, medida como intención de comportamiento, son las dimensiones de políticas y evidencias físicas.

Las mujeres mostraron una mayor lealtad hacia los supermercados limeños que los varones, desde el enfoque de lealtad como intención de comportamiento; en tanto que, desde el enfoque de lealtad como comportamiento efectivo, las mujeres mostraron menor lealtad.

Según, **PÉREZ C. (2014)** (Pag.41) en su tesis titulado **“LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA SERVICIOS AUTOMOTRIZ GRUPOMENDOZA SAC CHICLAYO PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2011 Y 2012”** llegando a las siguientes conclusiones:

Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez general de la empresa no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, los ratios de gestión nos indican que la empresa está aprovechando todos sus recursos para poder mejorar esta situación, no hay rentabilidad apropiada por ende la empresa es ineficiente, se encuentra debajo del promedio del sector y no ha generado los ingresos que debería, lo que indica que la empresa ha realizado una deficiente gestión empresarial.

El servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizado, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y esta

pueda lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta comentado por PÉREZ C. (2014) (Pag.41).

**a) Nivel Local**

Que, habiéndose indagado en las diversas Universidades, Instituciones pedagógicas superiores y tecnológicos, de la ciudad de Huánuco, se encontró dos tesis relacionado al de tema de investigación.

Según, **VERDE HERMOSILLA, HÉCTOR** (2001) (Pág. N° 39); 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. 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. En la ciudad de Huánuco Comentado por **VERDE HERMOSILLA, HECTOR**. (2001) (Pág. N° 39).

Según **REINERIO ZACARIAS CENTURON MEDINA** (2010) (Pág. N° 45), en su prototipo de proyecto de investigación para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada de Huánuco con “**LAS MYPES Y LA GESTION DE CALIDAD EN EL SECTOR CONSTRUCCIÓN DEL DISTRITO DE SANTA MARIA DEL VALLE, AÑO 2010**” 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 realidades 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.

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. (Pág. N° 45).

## **2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION**

Teniendo en consideración el objeto de estudio de este trabajo de grado y luego de la revisión exhaustiva de fuentes secundarias de información, a continuación, se presentan las teorías más pertinentes en las cuales se basa esta



investigación por estar en correspondencia con los objetivos en la calidad de servicio al cliente, para mayor constatación se demuestra en las dos variables cada uno con sus bases teóricas.

### **2.2.1 Gestión de Talento Humano:**

De acuerdo con Chiavenato (2002) (pág. N° 21), en su libro *Gestión del Talento Humano*, señala que la Gestión del Talento Humano es un enfoque que tiende a personalizar y ver a los trabajadores como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos (son activadores de los recursos) y a su vez, las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales.

Esta personalización que ha traído la Gestión del Talento, ha implicado la sensibilización hacia los distintos actores de la organización, desde los trabajadores, proveedores, clientes hasta la competencia, buscando principalmente un enfoque de “socios” (no solo de recursos como anteriormente se hacía) para así formar parte de una visión de actuación estratégica.

## **La gestión del capital humano**

Según **(Werther, 2008)** (pág. N° 18). Facilita que las personas con un objetivo común alcancen las metas de la organización a la que pertenecen; tiene objetivos: corporativos, funcionales y sociales. Los objetivos corporativos contribuyen al éxito influyendo en la estrategia corporativa a través del uso óptimo del talento de las personas; los objetivos funcionales permiten ajustar los procesos de gestión del talento humano a las necesidades de la organización y los objetivos sociales, son los responsables del nivel ético y de los grandes desafíos sociales, reduciendo las demandas negativas de la sociedad a la organización.

## **La gestión estratégica de los recursos humanos**

Según **(Cuesta, 2008)** (pág. N° 28). Se define como el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno.

**Según Fleitas (2002) (Pg. N°34)** analiza la gestión de los recursos humanos con un enfoque de procesos partiendo de identificar como clientes al trabajador, la organización y la sociedad y define las actividades y relaciones a desarrollar entre los procesos para garantizar la satisfacción de las necesidades de esos clientes. La gestión basada en procesos y las técnicas asociadas al mismo, en la gestión del potencial humano, posibilita su aplicación más racional y efectiva en las organizaciones. La norma NTC ISO 9001:2008, del sistema de gestión de calidad, determina que la gestión basada en procesos permite lograr la satisfacción del cliente

bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad; comentado por Fleitas (2002) (Pg. N°34).

**Según (R. Evans, 2008) (Pag. N°12)**, la gestión por procesos, comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocios clave, así como identificar las oportunidades para mejorar la calidad, el desempeño operativo con el tiempo y satisfacción del cliente, considerando tres actividades clave: el diseño, control y mejora, comentado por (R. Evans, 2008) (Pag. N°12).

**Los procesos involucrados en la Gestión del Talento:** De acuerdo con Chiavenato (2002), el esquema de Gestión de Talento Humano, contiene seis procesos que permiten la gestión del talento Humano:

**Admisión de personas:** Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Incluyen el reclutamiento y selección.

**Aplicación de personas:** Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientarán y acompañarán su desempeño. Incluyen diseño organizacional y de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación y evaluación de desempeño.

**Compensación de personas:** Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales.

**Desarrollo de personas:** Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de personas, programas de cambio y desarrollo de carreras y programas de comunicación e integración.

**Mantenimiento de personas:** Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.

**Monitoreo de personas:** Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información gerenciales.

### **2.2.2 División del trabajo:**

Un grupo de personas que desarrollen una actividad común deben aunar (unir) esfuerzos. Se debe realizar una división del trabajo del esfuerzo total, de tal forma que cada componente del grupo desarrolle una actividad precisa y necesaria, y en la que mejor contribuya a lograr los objetivos.

### **2.2.3 Organización:**

Consiste en definir la tarea que se va a desarrollar, dividir y distribuir el trabajo entre las personas que lo van a realizar, determinar las relaciones que deben existir entre ellas y fijar sus responsabilidades con la intención de obtener los objetivos previstos de la forma más eficaz.

- Señalar quiénes son los directivos responsables de los diferentes grupos.
- Se debe asegurar el respeto y aceptación de los que integran el grupo de los responsables directivos.

#### **2.2.4 La Dirección:**

Es cuando la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

#### **2.2.5 Control:**

Es donde se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado los empleados, en cuantos a los objetivos que se le habían marcado desde principio.

#### **2.2.6 Comunicación:**

**Fernando Rubio Cabrera** (2009) ( Pág. N° 107). define la comunicación en las organizaciones es un intercambio de información que se transmite en la empresa; implica intercambio de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas, específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, etc.

#### **2.2.7 Innovación:**

**Escauriaza, M. J.** (Noviembre de 2001) (Pág. N° 14). (Madrid, España). Innovación es una estrategia de las empresas encaminada a ganar competitividad en el mercado, bien mediante en el ahorro de costos de producción y distribución o bien mediante éxitos comerciales como aumento de ventas, fidelización de clientes. Las organizaciones se transformó en la necesidad para poder competir y mantenerse dentro de un mercado globalizado de continuos adelantos tecnológicos; las organizaciones deben generar valor, tener una diferenciación que puedan mantener, y una de las formas para lograr esta diferenciación es a

través de la innovación, la cual es un eje fundamental para reforzar las ventajas competitivas de cualquier organización.

El individuo, a partir de su capacidad y motivación, es constructor de innovaciones en la medida en que en la búsqueda de satisfacción de una necesidad transforma una idea en un producto vendible nuevo o mejorado o en un proceso operativo en la industria o en el comercio.

La tecnología posee los atributos de un bien público cuya difusión es de muy difícil contención; el cambio tecnológico y organizacional genera aumentos de producción por igualdad; una mejora constante en los costes de producción es, a través del tiempo, el único camino para lograr ser competitivos.

### **2.2.8 Innovación De Producto o Servicio**

En termino innovación se entiende como como un producto o servicio se considera como una de las estrategias de las empresas encaminada a ganar competitividad en el mercado, bien mediante ahorro de costes de producción y distribución o bien mediante éxitos comerciales, como aumento de ventas, fidelización de clientes, aumento de cuota de mercado etc.

En este sentido, el producto entendido como un bien físico o como un servicio, representa la imagen de la empresa en el mercado y por tanto se convierte en un elemento clave de su competitividad. Por ello, la innovación de producto o servicio representa una herramienta fundamental para mantener o mejorar la posición competitiva de la empresa.

#### **a) La Innovación de Producto:**

Busca, en primer lugar, la diferenciación de la competencia, aunque no siempre conlleva el mismo grado de novedad. En este sentido podemos

distinguir varias estrategias de innovación, En primer lugar y cuando se trata de productos nuevos, se trata de presentar características fundamentales distintas a las de los productos ya existentes, tanto para la empresa como para el mercado.

**b) La Innovación de Servicios:**

Son los avances en las tecnologías de información y comunicación son de gran importancia, ya que facilitan las alternativas posibles de innovación. No obstante, no todo gira en torno a la investigación, el desarrollo, la tecnología. En este tipo de innovación se encuadraría por ejemplo ofrecer un tipo de servicio que no esté muy extendido en tu ámbito de actuación o de estudio.

**2.3.1 Calidad de Servicio**

Según **Hernández palacios** (2009) menciona una metodología que organizaciones privadas o públicas; implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes tanto internos como externos, para que los clientes continúan consumiendo el producto o servicio ofrecido y la recomiendan a otros clientes.

**Teoría De La Calidad:**

Según **Ishikawa Karou.** (1995 - 1960) menciona; es el grado de satisfacción al cliente, hacer el trabajo bien a la primera prevención y al menor costo, se refiere a minimizar las pérdidas que un producto puede causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa mantener la satisfacción del cliente.

De acuerdo con Ishikawa se le relaciona con el movimiento de Control de Calidad en toda empresa, iniciando en Japón entre 1955 y 1960, después de las visitas de Deming y Juran. De acuerdo con él, control de calidad en Japón se

caracteriza por la participación de todos desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango, más que por los métodos estadísticos de estudio. El doctor Ishikawa expone que el movimiento de Control de Calidad en toda empresa no se dirige sólo a la calidad del producto, sino también a la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, de la compañía, del ser humano, etc. Los efectos que se logran son:

- La calidad del producto se ve mejorar y llega a ser más uniforme, se reducen los defectos.
- Mejora la confiabilidad de los productos.
- Bajan los costos.
- Los niveles de producción se incrementan y es posible elaborar programas más racionales.
- Se reducen los desperdicios y reprocesó.
- Se establece y mejora la técnica
- Se racionalizan más los contratos entre vendedor y comprador. Crece el mercado para las ventas.
- Las juntas se realizan más tranquilamente.
- Las reparaciones y las instalaciones de equipos y facilidades se hacen más racionalmente.
- Mejoran las relaciones humanas.



### **2.3.2 Satisfacción:**

Según **George & Grönroos, (1989)** Se entiende la satisfacción de los servicios prestados por parte de los clientes, como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral la satisfacción por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: “Con esta entrega de producto o servicio, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido del cliente”, “Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer sus requerimientos de los clientes.

### **2.3.3 Mejora Continua:**

Según; **Albert Einstein, Bill Gates**, la mejora continua se plantea como un proceso imprescindible si se busca conseguir la excelencia, en la realidad vemos que es muy reducido el porcentaje de personas y/o empresas que tienen éxito en el primer intento, comentado por (Albert Einstein, Bill Gates y pocos más).

Sin embargo, la consecución de las metas planteadas, incluso la superación de las mismas es posible si se intenta poner solución a lo que lo necesita, mejorar donde se puede y reparar en los errores para no volver a cometerlos; La mejora continua de cada una de las partes o de cada uno de los retos u objetivos específicos permite lograr lo que se había planteado inicialmente e incluso llegar a superarlo. Es la esencia de la mejora continua ya que, al final, esta medición se lleva cabo sobre las tareas o las partes de los procesos que se consideran críticos para conseguir el objetivo marcado.

#### **2.3.4 Confiabilidad:**

**Alfredo Menéndez** (2003), entregar lo que se promete de manera segura y precisa es el factor más importante en la percepción de la calidad del servicio. Para el proveedor es necesario conocer las expectativas de confiabilidad de sus clientes sino quiere perder rápidamente sus clientes.

#### **2.3.5 Planeación de la calidad:**

Independientemente del tipo de organización, producto o proceso, la planeación de la calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada-salida, llamada mapa de planeación de la calidad, y son los siguientes:

- Identificar a los clientes.
- Determinar sus necesidades.
- Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.
- Desarrollar productos con características que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes.

#### **2.3.6 Control de calidad:**

Según **Ishikawa, Karou. (1965)** (Pág. 07) un Sistema de métodos de Producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acorde con los requisitos de los consumidores”.

Para controlar un proceso se debe establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos; asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol; establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos; proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos.

### **2.3.7. Mejoramiento de la calidad:**

Esta etapa se basa en la realización de todas las mejoras “proyecto por proyecto”. Para ello es necesario establecer un consejo o comité de calidad que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual. El comité deberá definir la forma de seleccionar cada proyecto, que deberá incluir nominación, selección, declaraciones de misión y publicación del proyecto. Conforme las prácticas de calidad evolucionan, las organizaciones encuentran diferentes formas de realizar el mejoramiento de la calidad.

Juran es el teórico que más ha contribuido, y lo sigue haciendo, al campo de la calidad y por mayor tiempo que cualquier otro profesional, y todavía considera que apenas ha tratado superficialmente el tema. “Lo que quiero hacer no tiene fin”, escribe, “debido a que estoy en la frontera sin fin de una rama del conocimiento; puedo ir tan lejos como los años me lo permitan”.

#### **a) Modelo de La Gestión de la Calidad:**

El TQM o Gestión de la calidad total ayuda a la gestión de un sistema u organización para conseguir el máximo de eficiencia y flexibilidad en todos sus recursos enfocándolo hacia la obtención de los objetivos determinados en un plazo corto o medio. Dentro de este concepto agrupamos términos como satisfacción al cliente aplicándose tanto a la organización como al propio producto o servicio. Lo que se pretende es obtener beneficios para todos los miembros dentro de la organización, por ello no se basa únicamente en la idea de vender un producto sino en ampliar el abanico de acción, introduciendo aspectos como la mejora de condiciones de trabajo, formación del personal de empleados.

### **2.3.8 Distintos Significados de la palabra Calidad:**

A la palabra calidad se le da múltiples significados, se le da un significado global y unificador, que se orienta hacia el interior de la empresa. Existe también un significado operativo que se proyecta hacia el exterior, un significado de calidad positiva y negativa y por último un significado de calidad latente. A continuación, desarrollaremos los distintos significados.

#### **a) Proceso de la gestión de la calidad total.**

El camino hacia la Calidad Total implica sustancialmente un cambio cultural y la aplicación de un programa integral de Calidad Total. El proceso de gestión de la calidad consta básicamente de tres etapas:

- Planeamiento de la Calidad Total
- Control de Calidad Total
- Mejoramiento de la Calidad Total

#### **b) Planeamiento de la Calidad Total:**

Consiste en analizar cuáles son los clientes tanto internos como externos a los que debe apuntar la organización. Determinar cuáles son sus necesidades y elaborar productos y servicios que las satisfagan.

#### **c) Control de Calidad Total:**

Consiste en monitorear, medir, comparar y ajustar productos y servicios de acuerdo a lo planificado.

#### **Características Del Servicio:**

De acuerdo con. **Berry, Bennet & Brown** (2003). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

- a) **Intangibilidad.** Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se le puede tocar, probar, oler o ver.
- b) **Heterogeneidad.** Los servicios varían. al tratarse de una actuación – normalmente llevada a cabo por seres humanos
- c) **Inseparabilidad de producción y consumo.** Un servicio generalmente se consume un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.
- d) **Caducidad.** La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

### **2.3.9 Dimensiones del Servicio Al Cliente:**

Para **Suraman, Zeithlam y Barry (1993)**, lo determina de la siguiente manera como los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

- a) **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 (fuerza de ventas, tele mercaderistas, punto de venta, etc.
- b) **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.
- c) **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.

### **2.3.10 La calidad**

**Según Pérez (2006)** 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 DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Hipótesis General**

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostrza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

**HE<sub>1</sub>**. La gestión del talento humano se relaciona significativamente en la innovación de la Empresa de Inversiones Hinostrza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017

**HE<sub>2</sub>**: La gestión del talento humano se relaciona significativamente en la comunicación del personal de la Empresa de Inversiones Hinostrza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017.

**HE<sub>3</sub>**: La gestión del talento humano se relaciona significativamente en la confiabilidad de la Empresa de Inversiones Hinostrza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017

## IV. METODOLOGIA

### 4.1 Diseño de la Investigación

Por las características que presenta el método de la investigación

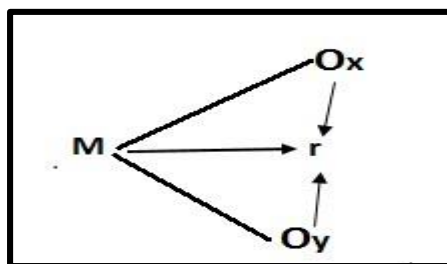
**No Experimental** Por que no se han manipulado ninguno de sus variables.

a) **Transversal.**- Por ser Descriptivo - Explicativo.

b) **Longitudinal.**- Por que abarca el año 2017 como periodo de ejecución.

Según, **Roberto Hernández Sampieri H. (2010)**. 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.

**No experimental**, porque no se han manipulado ninguna de las variables dentro de las áreas de estudio de la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco, transversal puesto que la recolección de información se va a hacer en un momento y en un tiempo único el año 2017; y correlacional, porque se determina la relación entre las variables de estudio.



Dónde:

**M:** Muestra

**Ox:** Gestión del talento humano

**Oy:** Calidad de servicio

**r:** Relación



## **4.2 Población y Muestra**

### **4.2.1 Población**

En la presente investigación la población estará constituida por todos los trabajadores de la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, del distrito de Amarilis, Huánuco 2017. Que, en este caso, estará conformado por **20 trabajadores** de ambos sexos que se encuentran cumpliendo distintas funciones, razón por la cual no se optó la formula estadística debido a que la investigación tiene una muestra.

### **4.2.2 Muestra**

La muestra se va considerar la **no probabilística** porque es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados (trabajadores)

**TABLA N°: 02**

**LA MUESTRA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES HINOSTROZA S.A.C DEL DISTRITO DE AMARILIS, HUÁNUCO. 2017.**

CARGO	SEXO		TOTAL
	F	M	
Gerente		1	1
Administradora	1		1
Contador		1	1
Secretaria	1		1
Asistente de Ventas	1	1	2
Controlo de Vehículos		1	1
Ingeniero mecánico		1	1
Técnicos Mecánicos		9	9
Personal de Seguridad		2	2
Personal de Limpieza	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>20</b>

**FUENTE:** Registro en planilla 2016 de los trabajadores de la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

**a) Unidad de análisis o de observación:** Constituido por los trabajadores de la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, del distrito de Amarilis, Huánuco 2017.

**b) Tipo de muestreo:** Se aplicó una técnica no Probabilística de tipo intencionado, la muestra está constituida por los trabajadores de la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, del distrito de Amarilis, Huánuco 2017.

**c) Tamaño de la muestra:** El tamaño de la muestra es de 20 trabajadores de la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, del distrito de Amarilis, Huánuco 2017.

### 4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

#### Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente</b>  Gestión del Talento Humano	Innovación	Tecnología de Última generación	SI/NO
		Formación Laboral	
	Comunicación	confianza comunicativa	
		Capacitación	
	Productividad	Nuevos Productos	
		Precio	
<b>Variable Dependiente</b>  Calidad de Servicio	Satisfacción	Cultura sobre calidad Total	
		Contribución para mejorar el servicio.	
	Mejora Continua	Productos y servicios	
		Equipos necesarios para control de calidad	
		Confianza	
	Confiabilidad	Disposición a colaborar	

## 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.4.1 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.
- **Fichas Bibliográficas:** Se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, 47 aportes y teorías que dieron el soporte científico correspondiente a la investigación.

### 4.4.2 Instrumentos

Encuesta por cuestionario 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.

#### 4.5 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.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

### “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INVERSIONES HINOSTROZA S.A.C, DISTRITO AMARILIS - HUÁNUCO. 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PG.¿Cuál es la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, Distrito de Amarilis, Huánuco 2017?	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	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Gestión del talento Humano	INNOVACION	*Tecnología de última generación *Formación Laboral
PE1. ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la innovación en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco, 2017?	OE1. Determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la innovación de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017.	HE1. La gestión del talento humano se relaciona significativamente en la innovación de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017		COMUNICACIÓN	*Confianza Comunicativa *Capacitación
PE2 ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona significativamente en la comunicación en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017	OE2. Determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona significativamente en la comunicación en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017	HE2. La gestión del talento humano se relaciona significativamente en la comunicación del personal de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017.		PRODUCTIVIDAD	*Nuevos Productos *Precios
PE3. ¿En qué medida la gestión del Talento Humano se relaciona significativamente en la confiabilidad en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017	OE3. Determinar en qué medida la gestión del Talento Humano se relaciona significativamente en la confiabilidad en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017	HE3. La gestión del talento humano se relaciona significativamente en la confiabilidad de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco. 2017	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Calidad de Servicio	SATISFACCION	*Cultura sobre calidad Total *Contribución para mejorar el servicio
				MEJORA CONTINUA	*Productos y servicios *Equipos necesarios para control de calidad
				CONFIABILIDAD	*Confianza *Disposicion a colaborar

## 4.7 Principios Éticos.

### 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 de la investigadora debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- **Justicia.**- La investigadora 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. La investigadora 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 de la investigadora 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.



## **V. RESULTADOS**

### **5.1 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:

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

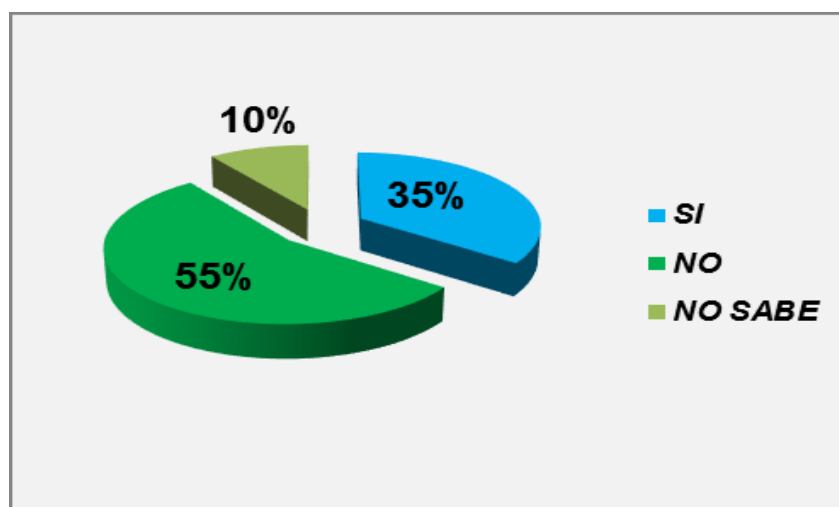
CUADRO N° 01

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
1	¿En la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis se utiliza tecnología de última generación?	7	35%	11	55%	2	10%

**Fuente:** Encuesta.

**Elaboración:** La investigadora.

GRÁFICO N° 01



**Fuente:** Cuadro N° 01.

**Elaboración:** La investigadora.

### INTERPRETACION

De los 20 trabajadores encuestados en la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, el 55% ha indicado que no utiliza tecnología de última generación, el 35% menciona que si utiliza y el 10% no sabe.

Los resultados indican que la empresa no utiliza tecnología de última generación. Se debe de cambiar este aspecto e implementar tecnología de última generación para mejorar la calidad de servicio.

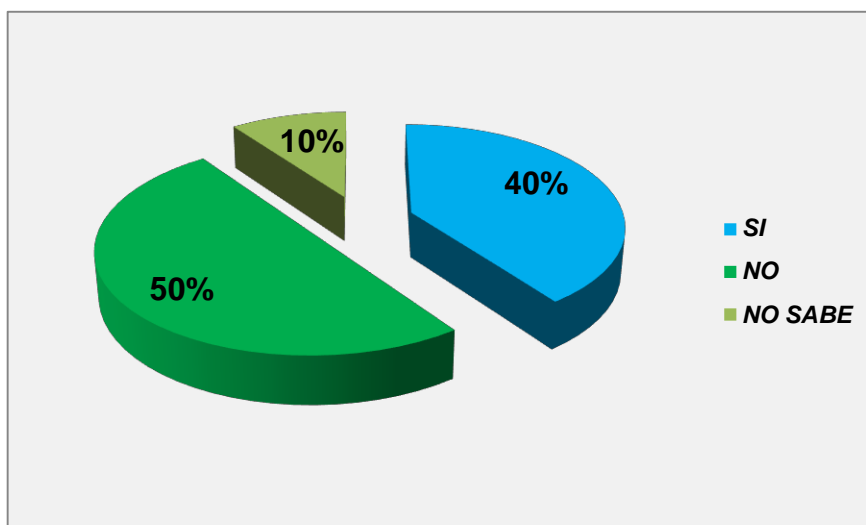
CUADRO N°- 02

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		No sab e/ no opina	
		fi	%	fi	%	fi	%
2	¿La empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis realiza Eventos de Formación Laboral para sus trabajadores?	8	40%	10	50%	2	10%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 02



Fuente: Cuadro N° 02.

Elaboración: La investigadora.

## INTERPRETACION

El 50% opinó que la empresa no realiza eventos de formación laboral ni capacitaciones, el 40% menciona que si promueve eventos de capacitación y el 10% no opina. Los resultados indican que la apariencia laboral y las capacitaciones tienen que hacerlo los mismos trabajadores.

Se tiene que mejorar este aspecto, la empresa no utiliza tecnología de punta. Se debe de cambiar este aspecto e implementar programas adecuados de capacitación al personal.

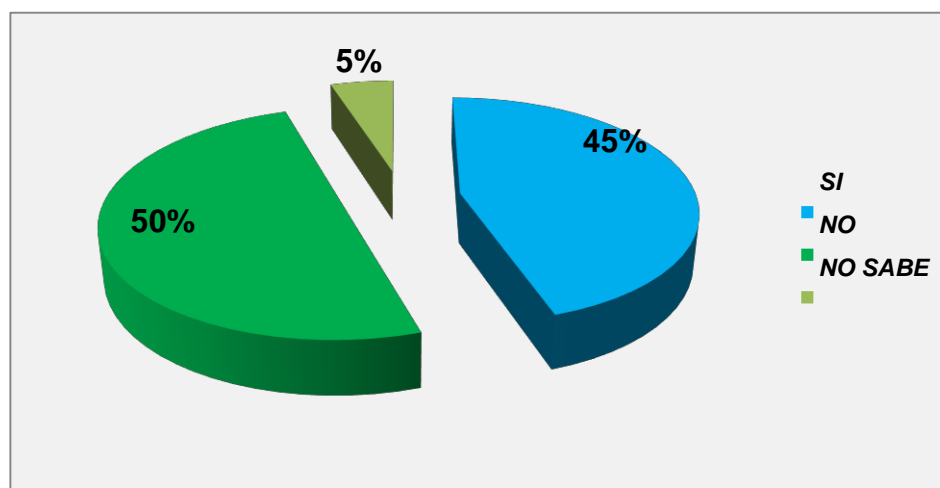
CUADRO N°- 03

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
3	¿Usted considera que hay una buena comunicación dentro de la empresa Inversiones Hinostroza?	9	45%	10	50%	1	5%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 03



Fuente: Cuadro N° 03.

Elaboración: La investigadora.

### INTERPRETACION

El 50% ha señalado que no hay una buena comunicación dentro de la empresa, él 45% afirma que sí y el 5% no opinan sobre el tema.

Los resultados indican que la empresa debe tener en cuenta la buena comunicación dentro de la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. así los trabajadores se sienten muy bien laborando y cumpliendo sus respectivas funciones.

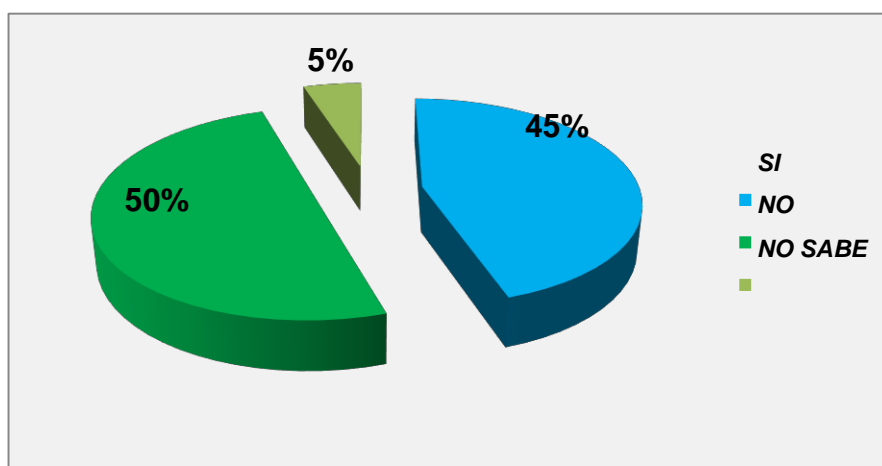
CUADRO N°- 04

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
4	¿Para usted la alta dirección de la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis está comprometido con la capacitación del personal?	9	45%	10	50%	1	5%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 04



Fuente: Cuadro N° 04.

Elaboración: La investigadora.

## INTERPRETACION

El 50% ha señalado que la alta dirección de la empresa no está comprometido con la capacitación de los personales, el 45% afirma que sí y el 5% no opinan sobre el tema.

Los resultados indican que la empresa debe tener en cuenta las capacitaciones de sus personales y así mejorar la calidad de servicio en la empresa.

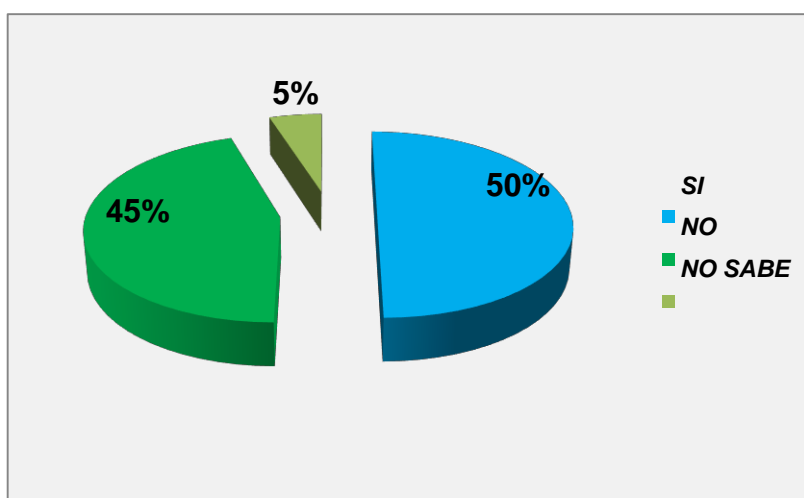
**CUADRO N°- 05**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		No sab e/ no opina	
		fi	%	fi	%	fi	%
5	¿Los tra ba jadores ti enen conoci ento de los nuevos productos que la empresa de Inversiones Hi nostroza S.A.C. del di stri to de Amarilis ti ene pa ra la venta?	10	50%	9	45%	1	5%

**Fuente:** Encuesta.

**Elaboración:** La investigadora.

**GRÁFICO N° 05**



**Fuente:** Cuadro N° 05.

**Elaboración:** La investigadora.

## INTERPRETACION

Se ha determinado en base a 20 la muestra, ha señalado el 50% que si conocen los nuevos productos que la empresa trae para la venta, el 45% no tiene conocimiento sobre los productos que tiene para la venta la empresa y el 5% no sabe.

Los resultados indican que el gerente de la empresa tiene que capacitar constantemente al personal sobre los nuevos productos que tiene la empresa inversiones Hinostroza S.A.C.

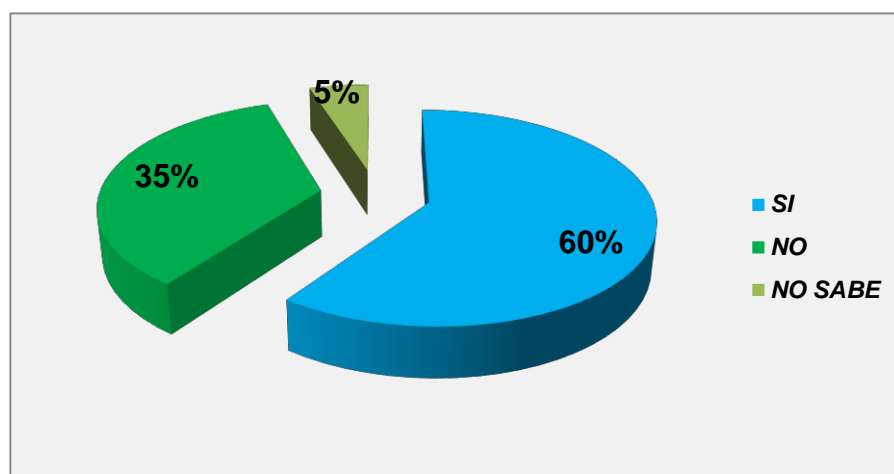
CUADRO N°- 06

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
6	¿Los productos y servicios que ofrece la empresa para la venta son a un precio accesible?	12	60%	7	35%	1	5%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 06



Fuente: Cuadro N° 06.

Elaboración: La investigadora.

### INTERPRETACION

De los 20 encuestado mencionan el 60% de los entrevistado dijo que sí la empresa vende a menor precio los productos al mercado, el 35% dice que no, y el 5% no opina sobre el tema.

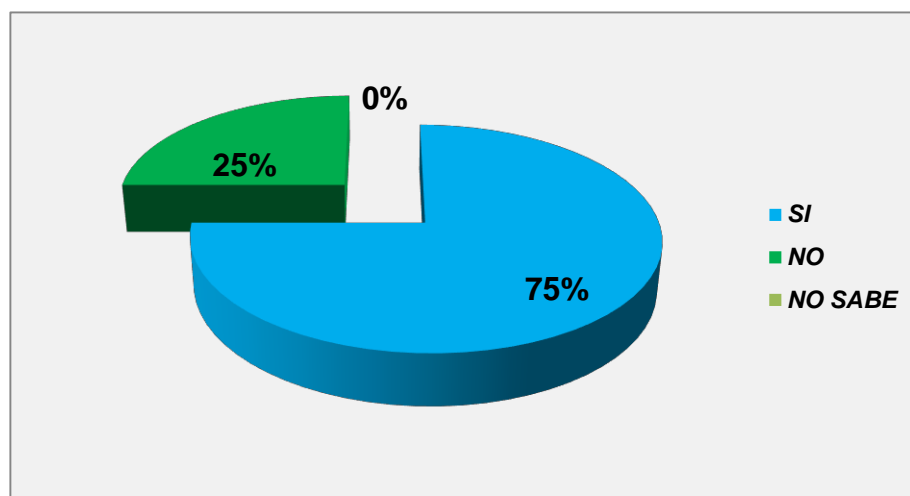
**CUADRO N°- 07**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		No sabe/ no opina	
		fi	%	fi	%	fi	%
7	¿La empresa Inversiones Hi nostroza S.A.C. del distrito de Amari lis tiene cul tura sobre ca lida d total de sus productos?	15	75%	5	25%	0	0%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

**GRÁFICO N° 07**



Fuente: Cuadro N° 07.

Elaboración: La investigadora.

### **INTERPRETACION**

De los 20 entrevistados el 75% ha opinado que la empresa tiene cultura de calidad total de sus productos y mientras que 25% dicen que no tienen en cuenta de la cultura del calidad total de los productos.

Los resultados indican que la empresa debe seguir la guía de una buena cultura de calidad total de sus productos.



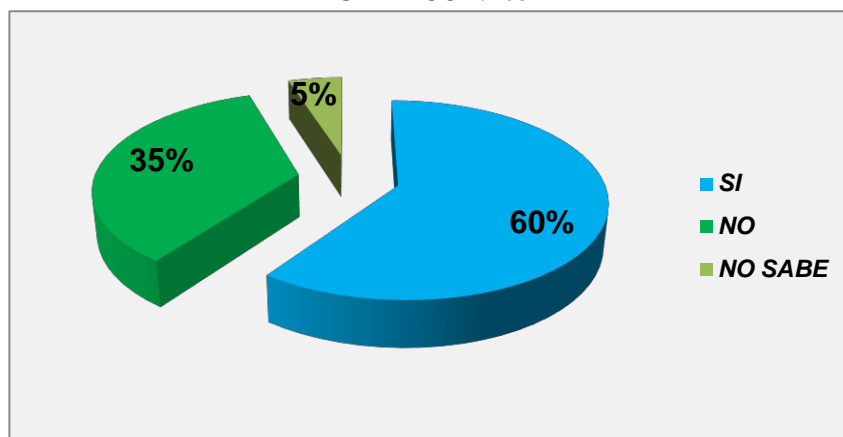
CUADRO N°- 08

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
8	¿Cree Usted, que puede Contribuir para Mejorar el servicio en la empresa?	12	60%	7	35%	1	5%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 08



Fuente: Cuadro N° 08.

Elaboración: La investigadora.

## INTERPRETACION

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.

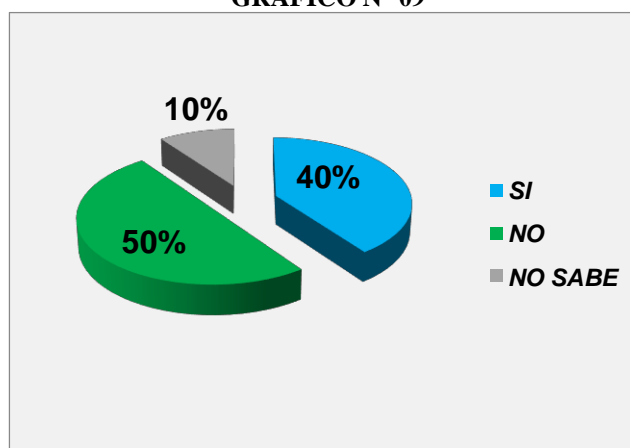
CUADRO N°- 09

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
9	¿Cree Usted, que la empresa cuenta con sistema de mejora continua?	8	40%	10	50%	2	10%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 09



Fuente: Cuadro N° 09.

Elaboración: La investigadora.

## INTERPRETACION

El 40% ha señalado que si la empresa cuenta con sistema de mejora continua, el 50% dice que no cuenta con un sistema de mejora continua y el 10% no sabe.

Los resultados indican que debe implementar la empresa el sistema de mejora continua, para así mejorar con la calidad de servicio.

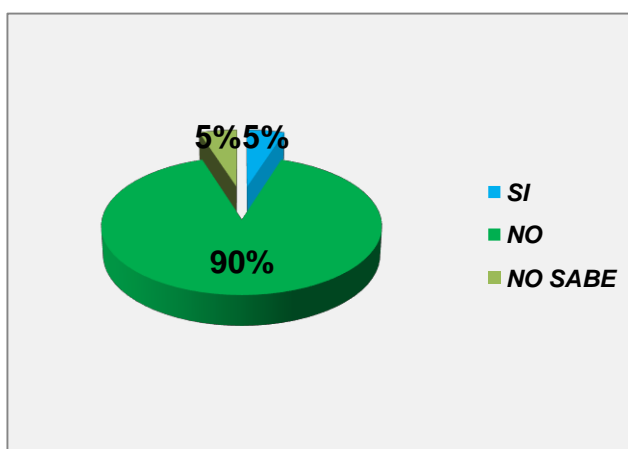
CUADRO N°- 10

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
10	¿La Empresa cuenta con los Equipos Necesarios para el Control de Calidad?	1	5%	18	90%	1	5%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 10



Fuente: Cuadro N° 10

Elaboración: La investigadora

## INTERPRETACION

En el cuadro N° 10, nos muestra de los 20 encuestados, en su mayoría el 5% de los encuestados nos manifestaron que la empresa Inversiones Hinostroza si tiene equipos y el 90% nos manifestaron que la empresa donde laboran no tiene equipos necesarios para el control de calidad, y el 5% no sabe.

Los resultados indican que la empresa Inversiones Hinostroza no cuenta con los equipos necesarios para el control de calidad, por lo tanto debe adquirir los equipo para mejorar la calidad de los servicios que brinda.

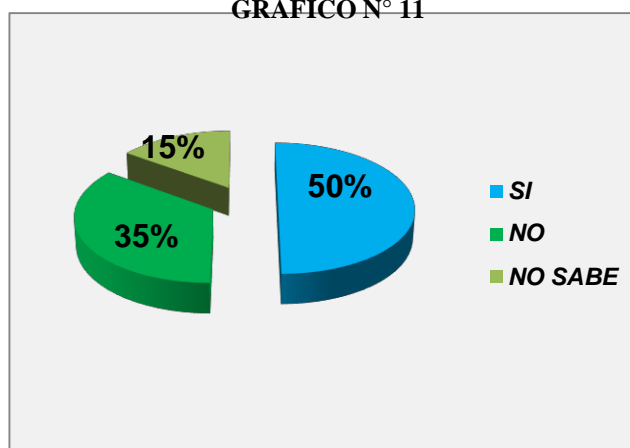
CUADRO N°- 11

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
11	¿Cree Usted, que los Trabajadores Transmiten Confianza a los Clientes?	10	50%	7	35%	3	15%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 11



Fuente: Cuadro N° 11.

Elaboración: La investigadora.

## INTERPRETACION

De los 20 encuestados ha señalado 50% de los trabajadores de la empresa menciona que si transmiten confianza a los, el 35% que no transmiten confianza a los clientes, el 15% no sabe al respecto.

Los resultados indican que la empresa debe realizar talleres constantemente de como transmitir confianza con los clientes, y así los clientes se sienten seguros y confiados con los productos y servicios adquiridos.

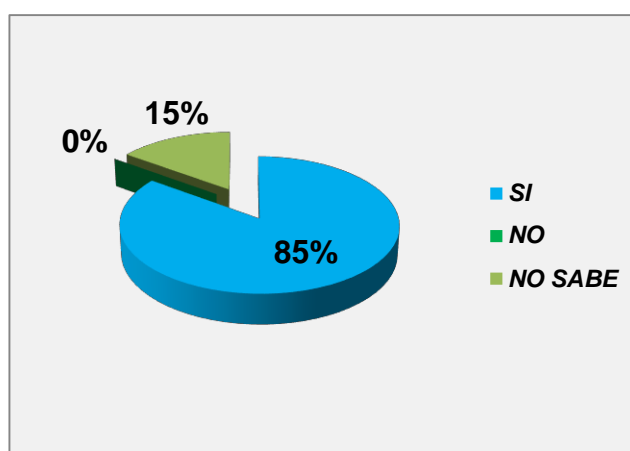
CUADRO N°- 12

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS					
		SI		NO		NO SABE	
		fi	%	fi	%	fi	%
12	¿Usted está siempre dispuesto a colaborar con la atención personalizada a los Clientes?	17	85%	0	0%	3	15%

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La investigadora.

GRÁFICO N° 12



Fuente: Cuadro N° 12.

Elaboración: La investigadora.

## INTERPRETACION

El 85% ha señalado que si siempre están dispuestos ayudar al cliente, el 15% no opina al respecto.

Los resultados indican que la empresa debe seguir la guía sus trabajadores para que brinden una atención personalizada a sus clientes.

## EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

Es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables. En nuestra investigación, el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor **de 0.819**, 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 manera menos formal, podemos definir el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

PRUEBA DE CORRELACION DE PEARSON		Gestión del Talento Humano	Calidad de Servicio
Gestión del Talento Humano	Coefficiente de Correlacion (bilateral)	1.000	0.819
Calidad de Servicio	Coefficiente de Correlacion (bilateral)	0.819	1.000

- **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 Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis.

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° 7, 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 Empresa de Inversiones Hinostriza S.A.C. del distrito de Amarilis. Un valor de 0.819, 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.



## VI CONCLUSIONES

1. 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.
  
2. La gestión de talento humano y la satisfacción del cliente de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión de talento humano 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 gestión de talento humano y la mejora continua en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.613, 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 gestión de talento humano y la confiabilidad de los clientes en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y la confiabilidad de los clientes.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- **(Koontz & Wehrich** ,(1996) La gestión por competencias que permiten medir, desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades (Pág. 37).
- **David Mclelland** (1973) las competencias como las características subyacentes de una persona que están causalmente relacionadas con los comportamientos y la acción exitosa en su actividad profesional (Pág. 48).
- **Chiavenato Adalberto** (2002) Mc Graw Hill. Bogotá Colombia 2002. en su libro Gestión del Talento Humano (Pág. 07).
- **Verde Hermosilla, Héctor** (2001), en su proyecto de investigación titulado “la calidad del servicio administrativo en la facultad de gestión empresarial.(pág. nº39).
- **Reinerio Zacarías Cinturón Medina** (2010), Las Pymes Y La Gestión De Calidad En El Sector Construcción Del Distrito De Santa María Del Valle, Año 2010. (Pág. N° 45).
- **Vela R. Y Zavaleta L.** (2014), En Su Tesis Titulado “Influencia De La Calidad Del Servicio Al Cliente En El Nivel De Ventas De Tiendas De Cadenas Claro Tottus - Mall, De La Ciudad De Trujillo 2014. (Pág. N° 28).
- **R. Evans**,(2008), la gestión por procesos, comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocios, ( Pág. N°12).
- **Escauriaza, M. J.** (Noviembre de 2001) Innovación es una estrategia de las empresas encaminada a ganar competitividad en el mercado. (Pág. 14). (Madrid, España).
- **Armando Morales Marín** (2003), cuya tesis “Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas”.( Pág. N°16.).

- **Aktouf, Omar.**(2009) . La Administración: entre tradición y renovación. Edición Unilibre y Univalle. 4ª edición. Colombia.
- **Alles, Martha.** (2006). Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias. Ediciones Granica. 2ª edición. Argentina.
- Roberto Hernández sampieri; metodología de la investigación.
- **Pérez, J.** (2004). Competitividad empresarial. Artes gráficas. 1ª. Edición. Colombia.
- **Porter E.** (2002), “Ventaja Competitiva - Posicionamiento de Servicios en Mercados Competitivos”, 11va Edición, Edit. Continental SA., México.

## ANEXOS

### ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES HINOSTROZA DEL DISTRITO DE AMARILIS; HUÁNUCO. 2017.

Junto con saludarle, le deseo invitar a responder el presente cuestionario. Sírvase colocar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

La numeración corresponde a los siguientes criterios:

**1 = SI    2 = NO    3 = NO SABE**

COD	CRITERIOS			
		1	2	3
A-1	¿En la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis se utiliza tecnología de última generación?			
A-2	¿La empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis realiza Eventos de Formación Laboral para sus trabajadores?			
A-3	¿Usted considera que hay una buena comunicación dentro de la empresa Inversiones Hinostroza?			
A-4	¿Para usted la alta dirección de la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis está comprometido con la capacitación del personal?			
A-5	¿Los trabajadores tienen conocimiento de los nuevos productos que la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene para la venta?			
A-6	¿Los productos y servicios que ofrece la empresa para la venta son a un precio accesible?			
A-7	¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene cultura sobre calidad total de sus productos?			
A-8	¿Cree Usted, que puede Contribuir para Mejorar el servicio en la empresa?			
A-9	¿Cree Usted, que la empresa cuenta con sistema de mejora continua?			
A-10	¿La Empresa cuenta con los Equipos Necesarios para el Control de Calidad?			
A-11	¿Cree Usted, que los Trabajadores Transmiten Confianza a los Clientes?			
A-12	¿Usted está siempre dispuesto a colaborar con la atención personalizada a los Clientes?			

**Br. ACOSTA GARCIA, MARIA.**

CODIFICACION DE LAS ALTERNATIVAS DE LAS PREGUNTAS			
N°	ITEM	CODIFICACION	
1	¿En la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis se utiliza tecnología de última generación?	SI	1
		NO	2
		NO SABE	3
2	¿La empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis realiza Eventos de Formación Laboral para sus trabajadores?	NO	1
		NO SABE	3
3	¿Usted considera que hay una buena comunicación dentro de la empresa Inversiones Hinostroza?	SI	1
		NO	2
		NO SABE	3
4	¿Para usted la alta dirección de la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis está comprometido con la capacitación del personal?	NO	2
		NO SABE	3
5	¿Los trabajadores tienen conocimiento de los nuevos productos que la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene para la venta?	SI	1
		NO	2
		NO SABE	3
6	¿Los productos y servicios que ofrece la empresa para la venta son a un precio accesible?	SI	1
		NO	2
		NO SABE	3
7	¿La empresa Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis tiene cultura sobre calidad total de sus productos?	SI	1
		NO	2
		NO SABE	3
8	¿Cree Usted, que puede Contribuir para Mejorar el servicio en la empresa?	SI	1
		NO	2
		NO SABE	3
9	¿Cree Usted, que la empresa cuenta con sistema de mejora continua?	SI	1
		NO SABE	3
10	¿La Empresa cuenta con los Equipos Necesarios para el Control de Calidad?	NO	2
		NO SABE	3
		SI	1
11	¿Cree Usted, que los Trabajadores Transmiten Confianza a los Clientes?	NO	2
		NO SABE	3
		SI	1
12	¿Usted está siempre dispuesto a colaborar con la atención personalizada a los Clientes?	NO	2
		NO SABE	3
		SI	1

**ANEXO DE FOTOGRAFIAS DE LA EMPRESA IVERSIONES HINOSTROZA S.A.C.**

**Realizando mi trabajo de Investigación en la Empresa Inversiones Hinostrroza S.A.C.**



**Boleta de Venta de la Empresa Inversiones Hinostrroza S.A.C.**



**Encuestando al Personal Administrativo.**



**Encuestando al Ingeniero Mecánico en la Empresa**



**Área de Repuestos y Neumáticos de la Empresa Inversiones Hinostróza S.A.C**



**Área de Herramientas y equipos y Reparaciones, Mantenimiento de los Vehículos de la Empresa Inversiones Hinostróza S.A.C**

