



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de
Administración

Tesis

**Percepción de la gestión del talento humano y
calidad de servicio de los clientes de la Funeraria
Tolentino – Huancayo 2016-2017**

Gyna Jhasmit Laureano Meza

Huancayo, 2019

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

**PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y
CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CLIENTES DE LA FUNERARIA
TOLENTINO – HUANCAYO 2016-2017.**

Asesor

Mg. Carlos Alberto Recuay Salazar

Dedicatoria

A Dios, que siempre está iluminando mi camino para poder lograr todos mis objetivos; a mis padres por su esfuerzo día tras día, por la confianza depositada en mí, por apoyarme en cada logro y derrota, por demostrarme su amor sin pedir nada a cambio, por brindarme siempre el apoyo incondicional para poder realizar mis sueños en el ámbito profesional, personal y laboral, por ayudarme a ser quien soy.

Gyna Jhasmit Laureano Meza

Agradecimientos

Agradecer a Dios por bendecir cada uno de mis días para llegar hasta donde he llegado y guiarme siempre.

A mis padres Ever D. Laureano Torpoco y Delia M. Meza Vásquez por su gran amor y el apoyo incondicional de forma desinteresada.

A mis hermanos Royer E. Laureano Meza y Franco S. Laureano Meza por sus constantes consejos y motivación para la culminación de esta investigación.

A mis amigos y compañeros de trabajo que de una forma u otra me han impulsado a realizar esta investigación, brindándome su continuo apoyo para seguir adelante.

De igual manera agradecer a mi asesor Mg. Carlos Alberto Recuay Salazar por su apoyo continuo a lo largo de todo este tiempo que me ha tomado terminar la tesis, gracias por su rectitud, por sus consejos y observaciones que ayudaron a mejorar la presente investigación.

Finalmente, un eterno agradecimiento a la prestigiosa Universidad Continental la cual abre sus puertas a jóvenes y nos prepara para un mercado laboral competitivo y así lograr ser grandes profesionales.

Resumen Ejecutivo

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, el método de investigación es el método general, el tipo de investigación según su finalidad es de tipo puro, según su diseño de investigación es no experimental, según su prolongación en el tiempo la investigación es transversal y según énfasis en la naturaleza es cualitativa, el nivel de investigación es correlacional y diseño no experimental. La población está conformada por todos los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo. La muestra es de 384 clientes. La recolección de datos se llevó a cabo por medio de un cuestionario que contiene 23 preguntas diseñadas en la escala de Lickert, todas están en función a las variables de investigación que es la percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio. Para la prueba de hipótesis se hizo uso del estadístico Chi-Cuadrado, con los cuales se logró validar la hipótesis propuesta.

El resultado de la investigación fue, de los 23 ítems planteados, la escala con mayor porcentaje es De acuerdo, pero no es la adecuada como para afirmar que sí se está prestando un servicio de calidad en la Funeraria Tolentino, pero se puede aseverar que los clientes se sienten satisfechos con el servicio que brindan los colaboradores de la funeraria.

Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión: “Sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017”; es decir, si se gestiona de manera correcta el talento humano, mejorará la calidad de servicio en la Funeraria Tolentino.

Palabras Claves: Percepción, gestión, talento humano, calidad, servicio

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the perception of the management of human talent and the quality of service of the customers of Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, the research method is the general method, the type of research according to its purpose is pure type, according to its research design is non-experimental, according to its extension in time research is transversal and according to emphasis on nature is quantitative, the level of research is correlational and non-experimental design. The population is made up of all the clients of the Tolentino - Huancayo Funeral Home. The sample is of 384 clients of the Tolentino Funeral Home. The data collection was carried out by means of a questionnaire containing 23 questions designed in the Lickert scale, all are in function of the research variables that is the Human Talent Management and Quality of Service. For the hypothesis test, the Chi-Square statistic was used, with which it was possible to validate the proposed hypothesis.

The result of the investigation was, of the 23 items raised, the scale with the highest percentage is "Agreed", but is not adequate to say that if a quality service is being provided at the Tolentino Funeral Home, but it can be said that the customers are satisfied with the service provided by the funeral staff.

At the end of the investigation it was concluded: If there is a relationship between the perception of the management of human talent and the quality of service of the customers of Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, that is to say if the Human Talent is managed in a correct way, it will improve the quality of Service in the Tolentino Funeral Home.

Keywords: Perception, management, human talent, quality, service

Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen ejecutivo	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	1
Capítulo I: Planteamiento del problema	3
1.1. Fundamentación del problema de la investigación	3
1.2. Enunciado del Problema de la investigación	7
1.2.1. Problema general.....	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Objetivos de la investigación.....	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. Hipótesis de la investigación	9
1.4.1. Hipótesis general	9
1.4.2. Hipótesis específicas	10
1.5. Matriz de operacionalización.....	11
1.6. Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.6.1. Justificación teórica	12
1.6.2. Justificación práctica	12
1.6.3. Justificación metodológica.....	13
1.7. Limitaciones y delimitaciones de la investigación.....	13
Capítulo II: Marco referencial.....	14
2.1. Antecedentes de la investigación	14
2.1.1. Antecedentes internacionales	14
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.1.3. Antecedentes locales	23
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Gestión de talento humano.....	26
2.2.2. Calidad en el servicio	44
2.3. Marco conceptual.....	51
Capítulo III: Metodología de la investigación.....	53
3.1. Método de investigación.....	53
3.2. Tipo de investigación	53

3.3.	Nivel de investigación	54
3.4.	Diseño de la investigación	55
3.5.	Población de la investigación	55
3.6.	Características de la muestra.....	55
3.7.	Instrumento y técnicas de la investigación	57
3.8.	Recolección de datos	58
3.9.	Análisis de datos	58
Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados.....		59
4.1.	Presentación de resultados	59
4.2.	Prueba de hipótesis de la investigación	72
4.3.	Discusión con los antecedentes.....	109
Conclusiones		116
Recomendaciones		118
Referencias.....		119
Apéndices		122

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización	11
Tabla 2: Desviación estándar de percepción de la gestión del talento humano	72
Tabla 3: Resultado baremo de percepción de la gestión del talento humano	73
Tabla 4: Desviación estándar calidad de servicio	73
Tabla 5: Resultado baremo calidad de servicio	74
Tabla 6: Tabla cruzada de percepción del talento humano y calidad de servicio	76
Tabla 7: Prueba de Chi-Cuadrado	77
Tabla 8: Medidas simétricas	78
Tabla 9: Desviación estándar de percepción de la incorporación del talento humano	78
Tabla 10: Resultado baremo de percepción de la incorporación del talento humano	79
Tabla 11. Tabla cruzada de percepción de la incorporación (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)	82
Tabla 12: Pruebas de Chi-Cuadrado	82
Tabla 13: Medidas simétricas.....	83
Tabla 14: Desviación estándar de percepción de la colocación del talento humano	84
Tabla 15: Resultado baremo de percepción de la colocación	85
Tabla 16. Tabla cruzada de percepción de la colocación (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)	87
Tabla 17: Prueba Chi-Cuadrado.....	88
Tabla 18: Medidas simétricas.....	89
Tabla 19: Desviación estándar de percepción de la recompensa del talento humano	89
Tabla 20: Resultado baremo de la percepción de la recompensa del talento humano	90
Tabla 21: Tabla cruzada recompensa (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)	92
Tabla 22: Pruebas de Chi-Cuadrado.....	93
Tabla 23: Medidas simétricas.....	94
Tabla 24: Desviación estándar de percepción del desarrollo del talento humano	94
Tabla 25: Resultado baremo de percepción del desarrollo del talento humano	95

Tabla 26. Tabla cruzada de percepción del desarrollo (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada) ...	97
Tabla 27: Pruebas de Chi-Cuadrado	98
Tabla 28: Medidas simétricas	99
Tabla 29: Desviación estándar de percepción de la retención del talento humano	99
Tabla 30: Resultado baremo de percepción de la retención del talento humano.....	99
Tabla 31. Tabla cruzada de percepción de la retención (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)	102
Tabla 32: Pruebas de Chi-Cuadrado	103
Tabla 33: Medidas simétricas	104
Tabla 34: Desviación estándar de percepción de la supervisión del talento humano	104
Tabla 35: Resultado baremo de percepción de la supervisión del talento humano	105
Tabla 36: Tabla cruzada de percepción de la supervisión (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)	107
Tabla 37: Pruebas de Chi-Cuadrada	107
Tabla 38: Medidas simétricas	108

Lista de figuras

Figura 1. Proceso de selección del talento humano	34
Figura 2. Proceso de selección del talento humano	35
Figura 3. Atención de los colaboradores de la Funeraria Tolentino.	59
Figura 4 Información de los servicios que brinda la Funeraria Tolentino.	60
Figura 5. La Funeraria Tolentino tiene sus instalaciones equipadas y limpias.	60
Figura 6. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino tienen un aspecto pulcro.	61
Figura 7. La Funeraria Tolentino otorga folletos de información referente a sus servicios.	61
Figura 8. La persona que lo recibió en la Funeraria Tolentino lo escucha con atención.	62
Figura 9. La Funeraria cumple con lo que se compromete hacer en un momento determinado.	63
Figura 10. La persona que lo atendió, comprendió sus problemas y supo darle una solución.	63
Figura 11. Los colaboradores realizan bien su servicio desde el primer momento que lo reciben.	64
Figura 12. La Funeraria brinda sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo.	64
Figura 13. Los colaboradores se encuentran orientados a cumplir y no cometer muchos errores en el proceso del servicio.	65
Figura 14. La persona que lo atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender.	65
Figura 15. Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.	66
Figura 16. Los colaboradores de la Funeraria se desempeñan de una manera correcta para ofrecer el servicio en el plazo determinado.	66
Figura 17. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino nunca están demasiado ocupados para responder a sus peticiones.	67
Figura 18. El comportamiento de los colaboradores de la Funeraria Tolentino infunde confianza.	68
Figura 19. Seguridad del contrato que se realiza con la Funeraria Tolentino.	68
Figura 20. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino están dispuestos a ayudar a sus clientes y brindar un trato considerado y amable.	69
Figura 21. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino están capacitados para responder todas las preguntas.	69

Figura 22. El horario de operaciones es conveniente para todos los clientes.	70
Figura 23. La Funeraria Tolentino tiene colaboradores necesarios para ofrecer una atención personalizada.....	70
Figura 24. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino entienden sus necesidades específicas.....	71
Figura 25. Recomendación del servicio de la Funeraria Tolentino.	71
Figura 26. Nivel de significancia y regla de decisión.....	75
Figura 28. Nivel de significancia y regla de decisión.....	81
Figura 30. Nivel de significancia y regla de decisión.....	86
Figura 32. Nivel de significancia y regla de decisión.....	91
Figura 34. Nivel de significancia y regla de decisión.....	96
Figura 36. Nivel de significancia y regla de decisión.....	101
Figura 37. Nivel de significancia y regla de decisión.....	106

Introducción

El presente estudio de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación existente entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, la cual para profundizar en la investigación se analizó la relación que existe entre las dimensiones de la Gestión del Talento Humano tales como: incorporación, colocación, recompensa, el desarrollo, la retención, supervisión con la calidad de servicio en la empresa. Las variables de investigación con las que se trabajó son: Percepción de la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio; se entiende por gestión del talento humano la capacidad de gestionar de una forma correcta el talento que se tiene en la empresa, siempre capacitando y motivando de la mejor manera. Por otro lado, respecto a la calidad de servicio se define como percepción de un cliente como respuesta al servicio y la interacción con la persona que se encargó de brindar el servicio.

Esta investigación está dividida en cuatro capítulos: el Capítulo I, presenta el planteamiento del problema de investigación y fundamentación del problema, formulación del problema, los objetivos de la investigación, hipótesis, justificación e importancia; en el Capítulo II, se encuentran los antecedentes del problema (a nivel internacional, nacional y local) y bases teóricas, que definen las dos variables que son Percepción de la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio y por último el marco conceptual; en el Capítulo III, se desarrolló el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, se identifica la población y muestra de estudio, también se mencionan la técnica e instrumento de recolección de datos y finalmente cómo fue el procesamiento de recolección de datos; en el Capítulo IV, se encuentra la presentación de los resultados obtenidos, la validación de hipótesis con los resultados obtenidos del estadístico y la discusión con los antecedentes; finalmente, las conclusiones y recomendaciones del caso responden a las determinaciones del problema de investigación; las

referencias bibliográficas y las fuentes de las tablas-gráficos permiten encontrar y validar la información proporcionada en este documento.

La autora

Capítulo I: Planteamiento del problema

El presente capítulo está conformado por la formulación o fundamentación del problema, el enunciado del problema que dentro de ella menciona el problema general y el específico, los objetivos de la investigación que están divididos en objetivo general y objetivos específicos, también dentro del presente se considera la justificación de la investigación, delimitación, las restricciones y limitaciones.

1.1. Fundamentación del problema de la investigación

En la revista Conexión ESAN, publicada el 4 de noviembre del 2013, nos dan a conocer los 10 desafíos para realizar una buena gestión en el talento humano en el Perú, de la cual se resume que muchas empresas están acostumbradas a pagar poco por la mano de obra y exigir demasiado, es bastante recomendable para las empresas invertir en el talento humano porque son ellas las que están más capacitadas y por lo tanto habrá mayor productividad dentro de una empresa. La retención de las personas es bastante importante ya que si una empresa brinda una capacitación constante no se perderá tiempo ni dinero ya que se tendrá colaboradores por mucho tiempo. Brindar una buena capacitación, un buen reclutamiento de buscar a la persona indicada y tratarlos de la mejor manera son ahora los desafíos que todas las empresas deben mejorar ya que no le dan, hasta ahora, mucha importancia a la gestión del talento humano. (Calderón, 2013)

Según Torres (2011), en el artículo *Cómo gestionar de manera eficiente la calidad en un servicio*, publicado en la revista Conexión ESAN el 25 de agosto del 2011, el autor nos indica que, en la actualidad, lograr la satisfacción de un cliente se ha vuelto una tarea más complicada. Brindar un servicio de calidad no necesariamente tiene que relacionarse con el aspecto de la buena atención al cliente, pues un cliente también observa lo tangible de un servicio y la forma en la que tratamos de resolver sus problemas de manera eficiente; es decir,

no solo el aspecto de una buena atención al cliente hará que se brinde un servicio de calidad, sino que también existen otros procesos que no se deben dejar de lado. La base fundamental para mejorar un servicio se encuentra con el recurso humano que cuenta la empresa, porque son ellos el primer contacto con el cliente por lo que se debe motivar y capacitar de una manera correcta y constante a los colaboradores.

En el diario Perú21, de fecha de publicación 25 de octubre del 2013, el autor menciona, que para tener conocimiento del servicio que brinda una empresa es mejor observarlo desde la percepción de un cliente y no de la organización, debido a que no es importante que dicha organización crea lo que está ofreciendo sino lo que el cliente crea lo que está comprando. Para que una empresa brinde un servicio de calidad, debe comenzar con una profunda investigación de lo que prefiere el cliente y de la oferta que existe en el mercado. (Coello, 2013)

Según Castillo (2010), en el artículo *Importancia de la gestión del talento humano* publicado en el Blog PUCP, el 4 de noviembre del 2010, el autor menciona que la gestión del talento humano en la organización se ha vuelto un proceso fundamental porque el éxito proviene muchas veces de lo que hacen las personas y cómo lo hacen, es por ello que se recomienda invertir en capital humano y hacerles sentir socios de la organización.

Para tener conocimiento de los problemas recurrentes en la empresa de estudio “Funeraria Tolentino”, se aplicó una guía de entrevista al señor Carlos Tolentino Gabino, mediante una previa solicitud de la Universidad Continental; actualmente, él se desempeña como gerente general de la Funeraria Tolentino quien menciona que la empresa cuenta con ocho colaboradores permanentes; sin embargo, se han sufrido dos bajas, debido a que un colaborador se encuentra con licencia por enfermedad, y otro que renunció recientemente. Tres volantes a destajo, sólo cuando sean necesarios; así mismo, normalmente el número apropiado para una atención adecuada, en este tipo de empresa, es de 10 colaboradores, entre administrativos y operativos, cumpliendo labores diversas.

La Funeraria Tolentino no cuenta con el número necesario de colaboradores permanentes o contratados, por motivos estrictamente de presupuesto para personal, debido a que las ventas no son permanentemente fijas, lo cual impide contratar más personal y cumplir con las obligaciones remunerativas y las cargas sociales que ello implica. El problema se centra en que se está arrastrando deudas y obligaciones de la empresa jurídica, que antes era Funeraria Tolentino S.R.L., ahora como persona natural no se tienen los mismos beneficios financieros que antes.

El proceso de reclutamiento que tiene la Funeraria se basa: primero, en un perfil que debe tener el personal para este tipo de trabajo debido a la diversidad de tareas que se tiene que cumplir, es decir, el personal debe saber hacer un poco de todo; segundo, se publica en el diario o se recomienda a personas que tengan el perfil mínimo para personal auxiliar operativo (quienes deben haber culminado su secundaria), para otros niveles, se necesitan estudios técnicos o universitarios; posteriormente, verificar las características que debe tener un personal (poseer el deseo de trabajar al 100% y a presión); por último, y lo más importante es estar disponible permanentemente al llamado a cualquier hora, pues actualmente no se brinda capacitación al colaborador, pero anteriormente sí, a través de cursos que brinda La Cámara de Comercio de Huancayo, ya que por ser socio se accede a este tipo de facilidad.

El gerente también menciona que para motivar a los colaboradores se les da para su alimentación si es que hiciesen trabajos fuera del horario, además se les compensa pecuniariamente o con descanso por las horas laboradas. En su cumpleaños, se les incentiva con dinero o con una cena en grupo; posteriormente se menciona que el tiempo de trabajo de los colaboradores puede ser indefinido si es eficiente, pasando de este modo, a ser personal permanente.

Los motivos por los que el personal renuncia obedece a razones personales y es de forma voluntaria; en cambio, es retirado de la empresa, cuando no cumple con las funciones

encomendadas; prosiguiendo con el tema de la supervisión, no es exigente, se espera la responsabilidad más que toda una supervisión. Esta se hace de forma inopinada y sin frecuencia, ya que para la atención de los servicios, el jefe de equipo tiene que ser muy exigente al momento de prestar el servicio en sí; en cuanto a todos los equipos y materiales necesarios para brindar un buen servicio, la empresa cuenta con todo lo necesario; así mismo, las instalaciones se remodelan cuando se requiere, y los equipos tienen un tiempo de uso aproximado de seis años. Los problemas que se tiene con frecuencia es el incumplimiento en la entrega de la documentación necesaria para recuperar los desembolsos que les corresponde por Essalud. El gerente menciona que el cliente quiere puntualidad, eficiencia y calidad, además de la veracidad y honestidad. Los planes están diseñados para cubrir todas las necesidades del caso. Salvo el Plan Básico y Tradicional, que por el costo no alcanza para ello. El tiempo de demora en la atención es lo necesario para satisfacerlo, pero normalmente se necesita de 2 a 3 horas; para finalizar, a diferencia de todas las funerarias, Tolentino brinda la atención personalizada, el asesoramiento oportuno e integral, el trámite en forma general de toda la documentación y servicios complementarios que hacen que el cliente ya no se preocupe por algún detalle. La presentación del personal es correctamente uniformado y pulcro.

Los principales problemas que se identificaron se mencionan a continuación:

La Gestión del Talento Humano en la Funeraria Tolentino no se está trabajando de la mejor manera, esto se debe a que se ha observado que no poseen conocimientos actualizados con lo que respecta al gran cambio que sufrió el área de recursos humanos dentro de la organización.

La cantidad de colaboradores con la que cuenta la Funeraria Tolentino no es la suficiente para brindar un servicio personalizado, y así poder cubrir con la demanda del mercado.

El proceso de reclutamiento que aplica la empresa no es el adecuado para poder captar al personal idóneo para el puesto de trabajo requerido, para así estar aptos y poder brindar un mejor servicio y aumentar la demanda.

En cuanto a selección del personal, los requisitos no son los adecuados para poder seleccionarlos correctamente.

La capacitación constante es un proceso muy importante para el talento humano dentro de la organización, pero la Funeraria Tolentino no la está aplicando, por lo que no existen cambios en cuanto al servicio que brindan.

No existe una buena retención de personal, porque no tratan de quedarse con ellos, simplemente aceptan su decisión, por lo que muchas veces esto hace que existan retrasos en algunos servicios funerarios que se brindan.

No existe un buen manejo de supervisión al personal, por lo que no tienen conocimiento de cómo se está llevando a cabo un servicio funerario que están brindando los colaboradores.

1.2. Enunciado del problema de la investigación

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?

- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la retención del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?
- f) ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la supervisión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

- b) Identificar la relación que existe entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- c) Analizar la relación que existe entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- d) Definir la relación que existe entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- e) Analizar la relación que existe entre la percepción de la retención del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- f) Definir la relación que existe entre la percepción de la supervisión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

H1: Sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

H0: No existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo; 2016-2017.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) Sí existe relación significativa entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- b) Sí existe relación significativa entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- c) Sí existe relación significativa entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- d) Sí existe relación significativa entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- e) Sí existe relación significativa entre la percepción de la retención del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.
- f) Sí existe relación significativa entre la percepción de la supervisión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

1.5. Matriz de operacionalización

Tabla 1. Matriz de Operacionalización

Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicador	Preguntas
Variable independiente "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO"	Proceso administrativo que se aplica en lo que respecta a la elección correcta y a la conservación del talento de una empresa.	Incorporación	Proceso de reclutamiento	¿Cómo valoraría usted la atención de las personas que laboran en la Funeraria Tolentino?
		Colocación	Proceso de selección	¿Considera usted que la persona que lo atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender?
		Recompensa	Perfil del puesto	¿Considera usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino realizan bien el servicio desde el primer momento que lo reciben en sus instalaciones?
		Desarrollo	Nivel de motivación	¿Considera que la persona que lo recibió en la Funeraria Tolentino lo escucha con atención?
		Retención	Nivel de desempeño	¿Cómo calificaría a la persona que lo atendió?, ¿comprendió sus problemas y supo darle una solución?
		Supervisión	limpieza	¿Cree usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino tienen un aspecto pulcro?
		Tangibles	Buen servicio	¿Está de acuerdo en recomendar el servicio de la Funeraria Tolentino?
Variable dependiente "CALIDAD DE SERVICIO"	Es la percepción y la evaluación de un cliente como respuesta al servicio y la interacción con la persona que se encargó de brindar el servicio.	Confiabilidad	Información adecuada	¿Cree usted que existe suficiente información (respecto a los servicios) para las personas que asisten a la Funeraria Tolentino?
		Capacidad de respuesta	Cumplimiento de servicio	Cree usted que si la Funeraria Tolentino se compromete en hacer algo en un momento determinado, ¿lo cumple?
			Servicio adecuado	¿Considera que la Funeraria Tolentino brinda sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo?
		Garantía	Tiempo de espera Personal adecuado	¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?
			Seguridad	¿Cree usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino nunca están demasiado ocupados para responder a sus peticiones?
			Buen trato al cliente	¿Usted considera que se siente seguro del contrato que realiza con la Funeraria Tolentino?
		Empatía	Horario de operaciones	¿Considera que los colaboradores de la Funeraria Tolentino están dispuestos a ayudar a sus clientes, brindar un trato considerado y amable?
Atención personalizada	Comprender	¿Cree usted que el horario de operaciones es conveniente para todos sus clientes?		
	Comprensión	¿Considera que la Funeraria Tolentino tiene los colaboradores necesarios para ofrecerle una atención personalizada?		
			Comprensión	¿Considera que los colaboradores de la Funeraria Tolentino entienden sus necesidades específicas?

1.6. Justificación e importancia de la investigación

1.6.1. Justificación teórica

La importancia radica en que hoy en día, la Gestión del Talento Humano, es un aspecto fundamental dentro de la empresa, porque es necesario saber que invertir en el capital humano ayuda a cumplir muchos objetivos trazados por la empresa, además de que se cuenta con personal capacitado y experimentado que apoya a la mejora en muchos procesos y formas de administrar, y así se logra un grato ambiente laboral y colaboradores que se encuentren preparados para ofrecer un servicio de calidad, siendo la base fundamental las personas, ya que son ellos quienes se encargan de brindar todo el proceso del servicio, para esto se tomó como base la aplicación de la teoría y conceptos del autor Chiavenato (2009), quien nos da a conocer la Gestión del Talento Humano y sus dimensiones que son: incorporación, colocación, recompensa, desarrollo, retención y supervisión del talento humano.

1.6.2. Justificación práctica

A nivel práctico, la importancia de este estudio radica, principalmente, en que hoy en día la competencia está aumentando a gran escala y todas las organizaciones necesitan plantear estrategias para atraer a sus clientes, por ello, en la actualidad muchas organizaciones están tratando de diferenciarse de la competencia, y para ello deben tener conocimiento que no basta con ofrecer productos de calidad y a precios cómodos sino competir por brindar un servicio de calidad, y la organización que entienda eso será la ganadora. La base fundamental para brindar un servicio de calidad se encuentra en el talento humano con la que cuenta la empresa, porque son ellos los que mantienen todo el contacto durante el proceso de servicio y es el primer acercamiento con el cliente, por ello se debe tratar de buscar a las personas correctas; así también, se debe motivar, incentivar, valorar, capacitar y buscar estrategias de retención de la mejor manera.

1.6.3. Justificación metodológica

A nivel metodológico, la presente investigación se justifica ya que se usó el método científico, que es quien guía a las investigaciones; el nivel de investigación es correlacional, debido a que se planteó el objetivo principal: determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino; el tipo de investigación es pura, debido a que este proyecto de investigación solo se basó en recabar información necesaria para poder afirmar o negar la hipótesis planteada.

1.7. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

La presente investigación se restringe en los conceptos, definiciones y fundamentos que nos da a conocer el autor Chiavenato, I. (2009) en su libro *Gestión del Talento Humano*, quien nos dio el horizonte para obtener mayor conocimiento con respecto a la problemática de la gestión del talento humano.

La presente investigación, está limitada debido a que el gerente general y el dueño de la empresa, personas encargadas en brindar información referente a la investigación, gran parte del día se encontraron ocupados para poder ayudar y dar la información necesaria en el tiempo establecido para el desarrollo de la tesis.

Se desarrolló la investigación sobre: la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino-Huancayo en el año 2016-2017, este estudio se desarrolló en un tiempo estimado de 5 meses; desde la percepción de los clientes, por lo que se aplicó un instrumento de medición, elaborando un cuestionario para ellos.

Capítulo II: Marco referencial

El segundo capítulo, está conformado por los antecedentes de la investigación el cual se divide en antecedentes nacionales, regionales y locales, así como también las bases y el marco teórico, que nos ayudó a tener mayor conocimiento acerca del tema que se está investigando.

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Medina (2016), presentó la tesis titulada “Modelo de gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente de la Empresa Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda.”, Universidad Regional Autónoma De Los Andes - Ecuador. La investigación tiene por objetivo colaborar y contribuir de forma efectiva y eficiente en el servicio al cliente de Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda., entregando un modelo de gestión de talento humano, a fin de establecer soluciones aplicables para la administración. Sin duda alguna, Automotores Carlos Larrea T. Cía., Ltda. busca mejorar su clima laboral, la mentalidad del personal y de esta forma el servicio al cliente, siendo una debilidad debido a que cada una de las personas que laboran en la institución, deben cumplir las funciones que se les ha encomendado, y así buscar mejorar las relaciones profesionales y personales y eliminar los malos entendidos por no tener claridad en las labores que cada empleado debe cumplir de forma adecuada, mediante estrategias y procedimientos, para que de esta manera se optimicen los tiempos y recursos en la atención al cliente. La modalidad de investigación a seguir en el proceso administrativo es según el enfoque cuantitativo-cualitativo, con énfasis en el aspecto cualitativo, porque el campo de acción es tomar como referencia la opinión de los empleados, clientes, proveedores y propietario de la empresa Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda., con el objetivo de buscar y explicar los hechos mediante encuestas y entrevistas según corresponda para luego interpretar sus respuestas. El tipo de

investigación será de campo a través de la recolección de información de los empleados, clientes, proveedores y del gerente de Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda., con la finalidad de establecer los factores que inciden en el mal servicio al cliente y de esta manera diseñar un modelo de gestión del talento humano y mejorar el servicio. Se ha evidenciado dentro de la empresa que es preocupante la parte de la comunicación ya que se sustenta con las encuestas realizadas que indican que el 81% del personal no posee una buena comunicación con el gerente y jefe de ventas, aseverándose este inconveniente con lo expresado por el gerente general como una descoordinación entre funciones de empleados y departamentos.

En este proyecto de investigación, la autora realizó un estudio con el objetivo de poder colaborar y contribuir de forma efectiva y eficiente en el servicio al cliente, mediante un modelo de gestión del talento humano, para que la empresa que se investigó pueda mejorar tal gestión, ya que influenciaba con calidad de servicio que se brindaba, por ello se realizó una propuesta sobre la gestión del talento humano.

Rodríguez (2015), presentó la tesis titulada “Gestión del talento humano y su incidencia en la atención al cliente de la corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón Quevedo, año 2014”, Universidad Técnica Estatal de Quevedo - Ecuador. La presente investigación tiene por objetivo evaluar la gestión administrativa, financiera y su incidencia en la calidad del servicio de la telefonía y televisión satelital, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) La Maná, año 2013. La problemática se centra en el departamento de atención al cliente; según los usuarios no se responde de manera adecuada a todos los requerimientos que solicitan cuando acuden a esta entidad, por tal motivo, es necesaria una revisión del personal que está a cargo de la atención al cliente. La metodología que se utilizó para esta investigación es cualitativa y cuantitativa, ya que

se utilizaron métodos de investigación como la observación inductiva y deductiva. Para recabar información se aplicaron las técnicas como la entrevista al gerente de la empresa y encuesta a empleados; los resultados se analizaron aplicando cuadros y gráficos estadísticos que permitieron la comprobación de la hipótesis. De los resultados obtenidos podemos destacar que, en su mayoría, el personal de la empresa desconoce los planes para mejorar la atención y servicios al cliente, existiendo dificultad en el sistema digital y esto retrasa los procesos, para esto se están tomando soluciones que van desde la capacitación, la motivación y el compromiso con la función y el servicio que brinda la empresa CNT, Quevedo.

En la presente investigación el autor realizó un estudio que tiene como objetivo, realizar un diagnóstico para poder mejorar las actividades del talento humano en el servicio que se brinda al cliente, lo que incentivó a dicho estudio fue que, en el área de atención al cliente de la organización, no se responde de manera adecuada a todos los requerimientos que solicita el personal; debido a que, muchos colaboradores de la empresa desconocen los planes para mejorar la atención y servicio al cliente.

Enríquez (2015), presentó la tesis titulada “Plan de Intervención para el desarrollo del Talento Humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades “Baca Ortiz”, Quito, junio 2014”, Universidad Regional Autónoma de los Andes - Ecuador. La presente investigación tiene como objetivo, elaborar un plan de intervención dirigido al desarrollo del talento humano y al mejoramiento de la calidad de prestación de servicios de salud en el área de cuidados intensivos, para ello se realizó una investigación de tipo descriptivo y de campo, la población de estudio estuvo conformada por 64 personas, que corresponden al talento humano que labora en el área; la técnica e instrumento utilizados para la recolección de

datos fue un cuestionario con 16 preguntas cerradas con escala de Lickert, aplicándose a través de una entrevista; para validar el instrumento se empleó la técnica de juicio que se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad del 0.88 considerado totalmente válido para su aplicación. Se determinó que existe un 77% del talento humano con un nivel de desmotivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades y dar una atención de calidad en la prestación de servicios de salud a los usuarios externos. En consecuencia, se elaboró un plan de intervención para modificar en forma favorable el comportamiento del talento humano en salud desde la perspectiva motivacional, ya que se afirma que el estado de motivación en el talento humano actúa como un catalizador del proceso de cambio organizacional y favorece las buenas relaciones interpersonales.

En esta investigación la autora realizó un estudio en cuanto a los problemas identificados con respecto al talento humano que viene trabajando en dicha institución, así como también la calidad de prestación de servicios de salud, teniendo como objetivo elaborar un plan que se dirigió al progreso del talento para mejorar la calidad de prestación de servicios, porque se determinó que el talento humano se encuentra con un alto grado de desmotivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades de manera eficiente por lo que no se está brindando una atención de calidad a los usuarios.

Quisiguiña (2014), desarrolló la tesis titulada “Gestión del Talento Humano en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital General Docente de Riobamba”, Universidad Regional Autónoma De Los Andes - Ecuador. El servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Provincial General Docente de Riobamba, aqueja de problemas que no le permite desarrollar un trabajo altamente eficiente y efectivo; además se incluyen las complicaciones del usuario, los mismos que se encuentran insatisfechos por el elevado

tiempo de espera para ser atendidos. Es decir, el ambiente laboral es inadecuado, las acciones no son consistentes, la actualización del conocimiento del sistema de información es insuficiente, debido a que la capacitación del personal es mínima, lo que afecta la gestión del talento humano, propiciando el deterioro en la calidad de atención a las usuarias, comprendiendo varios aspectos, desde la indisposición del personal médico, falta de planificación de los horarios de trabajo, falta de trabajo en equipo, número excesivo de pacientes y falta de estímulos o incentivos al personal.

Aquí, el autor realizó un estudio de investigación en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Provincial General Docente de Riobamba, ya que identificó muchos problemas con lo que respecta a la gestión del talento humano, donde no se hace capacitación constante al personal por lo que se ha observado un deterioro en la calidad de servicio de dicha empresa. Se desarrolló una propuesta que contiene estrategias de gestión del talento humano a implementarse para así lograr mejorar el servicio que se brinda.

Montoya (2013), desarrolló la tesis titulada “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena año 2013”, Universidad Estatal Península de Santa Elena - Ecuador. La presente investigación trata sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio del Centro de Salud Área N° 1 Santa Elena. Tiene como objetivo fundamental elaborar un modelo de gestión de talento humano, mediante el estudio institucional para mejoramiento de la calidad de servicio del centro de Salud “Área 1 de salud” del Cantón Santa Elena. El estudio se sustenta en el enfoque de calidad que va desde el establecimiento de controles hasta la calidad total; de esta manera se sustenta la mejora continua de los servicios de atención primaria, en este caso, ambulatoria. Se desarrolla una investigación de tipo descriptivo y documental, utilizando el método de análisis deductivo, mediante técnicas como la entrevista a directivos o jefes

departamentales y la encuesta aplicada a empleados y usuarios, además de una visita realizada para palpar la realidad de lugar. Se llega a la conclusión de que la población atendida considera que es deficiente la atención en el centro de salud y que se puede mejorar aumentando el número de médicos o mejorando el desempeño de los profesionales que laboran en el lugar. Es por esta razón que se plantea como posible solución desarrollar un modelo de gestión del talento humano para el Centro de Salud Área N° 1 de Santa Elena, como respuesta a la ineficiente gestión del talento humano que incide en la calidad del servicio del centro de salud; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de servicios, de esa manera se beneficia a la población peninsular que asiste al lugar.

En este proyecto de investigación, la autora realizó un estudio con el objetivo de evaluar la gestión del talento humano y la incidencia que tiene en la calidad de servicio del centro de salud, donde se obtuvieron los siguientes resultados: la población atendida por dicha empresa considera que, la atención es bastante deficiente, la cual se debe optimizar con la mejora constante del desempeño de los profesionales que trabajan en dicha organización.

Vivas (2013), presentó la tesis titulada “La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”, Universidad Politécnica Estatal del Carchi – Ecuador. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer cómo un sistema de gestión de talento humano puede ayudar al mejoramiento del servicio al cliente brindado por las empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán, siendo esto lo que influya en la satisfacción y preferencia por parte de los clientes que hacen uso de este tipo de servicio. Se desarrolló la investigación de campo y entre los involucrados del estudio se tomaron a las empresas que ofrecen el servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán (Cine Cable Televisión, Tv cable y Cable Unión), a partir de esto se seleccionó a la Corporación Cine Cable Televisión, como

unidad de análisis y a través de la entrevista realizada al gerente y encuestas a los empleados y clientes de la empresa, se investigó sobre la gestión del talento humano y el servicio al cliente, en donde de acuerdo a los resultados obtenidos se plantea una propuesta de mejoramiento. Como resultado de la investigación de campo realizada a esta empresa, se puede evidenciar que la administración del talento humano no está completamente organizada, además de que la gerencia no ha establecido lineamientos para llevar a cabo un buen direccionamiento del personal, de igual manera el servicio al cliente es aceptable según la perspectiva de la mayor parte de clientes de la empresa, pero un número reducido de estos considera que no cubre totalmente con sus expectativas, manifestando no estar conforme con la atención recibida. Es preciso mencionar también que el personal de CCTV considera necesario poner un mayor interés en todo lo relacionado al talento humano esto con la finalidad de generar mayor compromiso y un mejor desempeño, adicionalmente de la proporción de clientes que no están conformes con el servicio al cliente recibido, manifestando que deben mejorar la atención existiendo mayor cordialidad, amabilidad, agilidad por parte del personal de servicio al cliente, viéndose de esta manera influenciada la calidad del servicio y atención. En conclusión, se puede mencionar que la gestión del talento humano y su influencia en el servicio al cliente no se ve afectada de manera directa ya que la mayor parte de usuarios considera que la atención dada por el personal es la adecuada; considerando esto, la propuesta planteada generaría cambios importantes en cuanto a la manera de administrar el personal mas no en generar calidad en el servicio al cliente.

La autora realizó un estudio con el objetivo de tener conocimiento sobre cómo un sistema de gestión de talento humano puede ayudar a mejorar el servicio que brindan las empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán, obteniendo como resultado que la gestión del talento humano dentro de esas empresas no se

encuentra bien organizada y que existe gran desmotivación por parte de los colaboradores; pese a lo mencionado, se obtuvo como resultado de que el cliente recibe una buena calidad de servicio por lo que la desorganizada gestión del talento humano no influye en la atención que brinda la empresa a sus clientes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chigne (2015), desarrolló la tesis titulada “Programa de Capacitación para mejorar la Calidad de Servicio en la empresa de Transportes Emtrafesa S.A.C. – Agencia Trujillo: 2014”, Universidad Nacional De Trujillo – Guadalupe - Perú. La presente investigación tiene como objetivo proponer un programa de capacitación dirigido a los trabajadores operativos para mejorar la calidad de servicio de la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C.; el método utilizado es el diseño descriptivo transaccional, donde se utilizó la encuesta y la observación para la recolección de datos. La población estaba conformada por 4100 pasajeros que viajan diariamente en la Empresa de transportes Emtrafesa, esto según el área de Embarque – Trujillo; la muestra se determinó aplicando el Muestreo No Probabilístico “Accidental”, el cual se aplicó en un periodo de cuatro fines de semana, obteniendo información de 149 pasajeros. Los resultados obtenidos mencionan que el 65% de los encuestados indicó que el grado de satisfacción con el servicio que brinda la Empresa es poco satisfactorio; seguido de un 25% que menciona que se sintió satisfecho con el servicio que brinda la empresa; así también un 9% afirma que se sintió nada satisfecho con el servicio y un 1% señala que se sintió muy satisfecho con el servicio que brinda la empresa. En conclusión, se diseñó un programa de capacitación para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de transportes Emtrafesa S.A.C. – Agencia Trujillo: 2014.

En la tesis mencionada, la autora realizó un estudio con el objetivo de proponer un programa de capacitación dirigido a los trabajadores operativos, para

mejorar la calidad de servicio de la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C., debido a que genera gran importancia la calidad de servicio que brinda la empresa con la valoración de la capacitación al personal por lo que se diseñó un programa de capacitación para mejorar en ese aspecto.

Quispe (2014), presentó la tesis titulada “Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán”, Universidad Nacional de Trujillo – Huamachuco, Perú. La presente investigación tiene como objetivo principal sustentar de qué manera la administración de Recursos Humanos influye en la calidad de servicio al público. Para la evaluación de las variables de estudio se tuvo en cuenta dos poblaciones: una de ellas conformada por los servidores de la Municipalidad Distrital de Cachicadán, que hacen un total de 15 servidores y la otra conformada por los ciudadanos del distrito, que hacen un total de 1158. Para determinar el tamaño de la muestra de ciudadanos se aplicó un muestreo aleatorio simple obteniendo un total de 89 ciudadanos. El diseño de investigación utilizado es de tipo explicativa – correlacional. Para el recojo de datos se utilizaron las técnicas de encuestas y entrevista a los servidores municipales y a los ciudadanos, así como al gerente municipal, respectivamente. Entre los resultados más relevantes destacó la existencia de una deficiente administración de recursos humanos la cual repercute en la mala calidad de los servicios a los ciudadanos.

En la precedente investigación el autor realizó un estudio en la cual tiene como objetivo sustentar la manera en que la administración de recursos humanos, influye en la calidad de servicio al público debido a que existe una deficiente administración de recursos humanos, lo cual repercute en el bajo nivel de calidad del servicio a los ciudadanos.

Arrué (2014), presentó la tesis titulada “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto desde la percepción del usuario,

período junio a setiembre de 2014”, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, San Juan Bautista, Perú. La presente tesis desarrolló un estudio sobre cómo los usuarios perciben el nivel de calidad de los servicios de atención brindados por la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto, para lo cual se llevó a cabo una investigación con un diseño de tipo transversal descriptivo no experimental. Esta percepción de calidad incide en la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la orientación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Éste es un aspecto de gran significancia que tiene como objetivo mejorar la atención a los usuarios, desarrollando acciones que atenúen la diferencia que existe entre lo que espera el usuario del organismo regulador (expectativas) y lo que realmente recibe de este, dado que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, son temas que han traspasado la barrera de la empresa privada y actualmente están tomando relevancia, sobre todo a nivel latinoamericano, en los procesos de modernización que está viviendo el sector público. Los resultados de la investigación señalan que la percepción de la calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto.

En el precedente proyecto de investigación el autor desarrolló un estudio de, cómo los usuarios perciben el nivel de calidad de los servicios de atención que brinda la oficina de OSIPTEL Loreto, al concluir la aplicación del instrumento se obtuvo como resultado que los clientes tienen una satisfacción desfavorable en cuanto a la percepción de la calidad de servicio que brinda la oficina.

2.1.3. Antecedentes locales

Huaman (2016), presentó la tesis titulada “Relación de la Gestión del Talento Humano Basada en el *Endomarketing* para la Retención de Personal de la Empresa

Maestro Perú Tienda Huancayo en el año 2015 – II”, Universidad Continental, Huancayo, Perú. La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano basada en el *Endomarketing* y la retención del personal en la empresa Maestro Perú S.A – Tienda Huancayo; el método de investigación utilizado fue el científico, con un alcance correlacional; el tipo de investigación es básica, el nivel de estudio es descriptivo correlacional y el diseño es no experimental correlacional transeccional. La población está conformada por 108 personas distribuidas entre jefes de área, supervisores, asesores de venta, asesores de caja, asesores de servicio, todos ellos colaboradores de la empresa Maestro Perú – Tienda Huancayo, Para la determinación de la muestra se consideró a la totalidad de los colaboradores de dicha empresa y dado que la población es relativamente pequeña, se vio por conveniente realizar un censo con la finalidad de obtener información real y objetiva. La recolección de datos se llevó a cabo por medio de un cuestionario de 23 preguntas diseñadas en escala de Likert, todas estas en función a nuestras variables de investigación. Gestión del Talento Humano basada en la teoría del *Endomarketing* y retención de personal. Para la prueba de hipótesis se hizo uso del estadístico T de Student, con los cuales se logró validar la hipótesis propuesta. El resultado de esta investigación fue, de los 23 ítems planteados, en la escala con mayor porcentaje “En desacuerdo”; es decir, los colaboradores manifestaron no estar contentos en sus puestos de trabajo ni comparten las políticas de la empresa. Cabe resaltar que los 21 primeros ítems están relacionados a la primera variable, gestión del talento humano basado en el *Endomarketing* y los dos últimos son respecto a la segunda variable, retención de personal. En tal sentido un 60% de los colaboradores estaría dispuesto a renunciar a su trabajo por una nueva oportunidad, dado que no están de acuerdo con la forma de cómo se gestiona el talento humano en la empresa. Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que existe relación entre gestión del talento humano y la retención de personal;

es decir, si se gestiona de manera correcta el talento humano, basándose en la teoría de Endomarketing mejorará la retención de personal en la empresa.

En dicha tesis la autora realizó un estudio que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano basada en el Endomarketing y la retención del personal en la empresa Maestro, la cual hace mención de que, una gran cantidad de colaboradores de la empresa manifiestan que no están contentos en su puesto de trabajo, ni comparten las políticas de la empresa, por lo que se afirma que existe relación entre la gestión del talento humano y la retención del personal.

Rojas (2015), presentó la tesis titulada “La Gestión de Calidad y el Servicio que brinda el Personal Administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2013”, Universidad Continental, Huancayo, Perú. La presente investigación tiene por objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en el servicio que brinda el personal administrativo en la Universidad Nacional del Centro del Perú; siendo la investigación de tipo no experimental en un nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo correlacional; para lo cual se utilizó el método descriptivo en una población de estudiantes y egresados de 10275; donde la muestra de estudio fue de 359 entre estudiantes y egresados a las que se aplicó el instrumento de recolección de datos y para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva de cuadros y gráficos, y el análisis estadístico con la prueba Chi-Cuadrado a un nivel de significancia del 95% ($P \leq 0.05$) a través del cuadro de contingencia de doble entrada. Se obtuvo como resultado de que hay un exceso en la demora de atención de los servicios que requieren los usuarios, lo que repercute en la mala imagen y en la mala calidad del servicio; por ello el trabajo identifica las causas que influyen en la gestión de la calidad en la atención de los usuarios de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Siendo necesario en qué medida influye la satisfacción del

personal administrativo en su desempeño laboral y para lo cual fue necesario determinar la influencia de la gestión de la calidad que presta en el servicio que brinda el personal administrativo de la UNCP hacia los usuarios. En conclusión, existe indiferencia entre las variables gestión de calidad y servicios que brinda el personal administrativo, la variable “gestión de calidad” tuvo una influencia del 20,994% ($P \leq 0.05$) con la variable “servicios” que brinda el personal administrativo, el modelo de gestión de la UNCP es desfavorable.

En el precedente proyecto de investigación, el autor realizó un estudio que tiene por objetivo, determinar la influencia de la gestión de calidad en el servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Obteniendo como resultado de que hay un exceso en la demora de atención de los servicios que requieren los usuarios, lo que repercute en la mala imagen y en la mala calidad del servicio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de Talento Humano

La Gestión del Talento Humano se define como un talento y esto se refleja en un tipo especial de persona. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. (Chiavenato. 2009. p. 49)

Gestión del Talento Humano se define como el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general. (Ibañez. 2011. p. 17)

2.2.1.1. Los aspectos básicos de la Gestión del Talento Humano

Las organizaciones requieren una serie de recursos disponibles y de calidad que se menciona a continuación: “(a) aspecto legal, aquí quedan comprendidas La Declaración Universal de los Derechos del Hombre Trabajador, La Ley General del Trabajo, El Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, Las Instructivas Directrices, El Reglamento de Seguridad e Higiene Industrial, Las Políticas de Personal, El Manual de Procedimientos de Personal, entre otros que deben ser consultados antes de tomar una decisión en el área personal; (b) aspecto técnico, las funciones específicas del área de talentos humanos (reclutamiento y selección del personal, administración de sueldos y salarios, desarrollo de personal, bienestar laboral, relaciones industriales, seguridad e higiene, etc; (c) aspecto humano, el trato humano en otros factores relacionados a diversas actitudes emocionales del trabajador, conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros.” (Ibañez. 2011. p. 18)

2.2.1.2. Objetivo del Talento Humano

Los objetivos son múltiples, esto se debe, entre otras cosas, a la contribución con la eficacia de la organización; a continuación, se detallan los objetivos citados por el autor:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.
- Aumentar la autoactualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.

- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar e impulsar el cambio.
- Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.
- Contribuir a ser la mejor empresa y el mejor equipo. (Chiavenato. 2009. p. 11)

Los objetivos del potencial humano son: “crear un ambiente en el cual los trabajadores cumplan las metas y objetivos de grupo en el menor tiempo posible. Los ejecutivos deben mantener un ambiente adecuado, que permita una acción eficaz del grupo que dirige, para obtener los resultados deseados y alcanzar sus metas.” (Ibañez. 2011. p. 33)

2.2.1.3. Características de la Gestión del Talento Humano

Se mencionan dos características de la Gestión del Talento Humano:

- **El talento humano no puede ser considerado como propiedad de la organización;** es decir, a diferencia de los otros recursos, los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etcétera, son particularidades del patrimonio personal, individual, del ser humano e implican una disposición voluntaria de la persona.
- **Las experiencias, los conocimientos y las habilidades son intangibles.** Se manifiestan solamente a través de la conducta responsable de la persona, en la actualidad el potencial humano es la inteligencia humana capaz de innovar, emprender, dinamizar y posibilitar un desarrollo organizacional sostenido y ejemplar, de ahí su importancia y su principal característica. (Ibañez. 2011. p. 20)

2.2.1.4. Procesos de la Gestión del Talento Humano

a. Incorporación a las personas

i. Reclutamiento de personal

En el proceso de reclutamiento, “la organización atrae a candidatos al mercado de recursos humanos para abastecer su proceso de selección. En realidad, el reclutamiento funciona como un proceso de comunicación: la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos.” (Chiavenato. 2009. p. 116).

1. Reclutamiento interno

“El reclutamiento interno actúa con los candidatos que trabajan dentro de la organización.” (Chiavenato. 2009. p. 116)

a. Ventajas del reclutamiento interno

El reclutamiento interno tiene las siguientes ventajas:

- Aprovecha mejor el potencial humano de la organización.
- Motiva y fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores actuales.
- Incentiva la permanencia de los trabajadores y su fidelidad a la organización.
- Ideal para situaciones estables y de poco cambio en el contexto.
- No requiere la ubicación organizacional de los nuevos miembros.
- Probabilidad de mejor selección porque los candidatos son bien conocidos.

- Costo financiero menor al reclutamiento externo.
(Chiavenato. 2009. p. 119)

b. Desventajas del reclutamiento interno

El reclutamiento interno tiene las siguientes desventajas:

- Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas.
- Facilita el conservadurismo y favorece la rutina actual.
- Mantiene casi inalterado el patrimonio humano actual de la organización.
- Propio de empresas burocráticas y mecanicistas.
- Mantiene y conserva la cultura organizacional existente.
- Funciona como un sistema cerrado de reciclaje continuo.

(Chiavenato. 2009. p. 119)

2. Reclutamiento externo

El reclutamiento externo, “actúa en los candidatos que están en el mercado de recursos humanos; por lo tanto, están fuera de la organización.” (Chiavenato. 2009. pp. 117 y 118)

a. Ventajas del reclutamiento externo

El reclutamiento externo tiene las siguientes ventajas:

- Introduce sangre nueva a la organización: talentos, habilidades y expectativas.
- Enriquece el patrimonio humano, en razón de la aportación de nuevos talentos y habilidades.

- Aumenta el capital intelectual porque incluye nuevos conocimientos y destrezas.
- Renueva la cultura organizacional y la enriquece con nuevas aspiraciones.
- Incentiva la interacción de la organización con el mercado de recurso humano.
- Es apropiado para enriquecer el capital intelectual de forma más intensa y rápida. (Chiavenato. 2009. p. 121)

b. Desventajas del reclutamiento externo

El reclutamiento externo tiene las siguientes desventajas.

- Afecta negativamente la motivación de los trabajadores actuales de la organización.
- Reduce la fidelidad de los trabajadores porque ofrece oportunidades a extraños.
- Requiere aplicar técnicas de selección para elegir a los candidatos externos y eso significa costos de operación.
- Exige esquemas de socialización organizacional para los nuevos trabajadores.
- Es más costoso, oneroso, tardado e inseguro que el reclutamiento interno. (Chiavenato. 2009. p. 121)

ii. Selección de personal

La selección del personal, “funciona como un filtro que permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas.” (Chiavenato. 2009. p. 137)

“No basta con obtener cierta cantidad de candidatos, sino la calificación o cualidades personales, es decir, seleccionar a las personas más idóneas y mejor calificadas para desempeñarse en un puesto de trabajo en la empresa.” (Ibañez. 2011. p. 150)

1. Ventajas de la selección del talento humano

A continuación, se mencionan las siguientes ventajas del proceso de selección:

- Contribuye al incremento de la productividad en el trabajo.
- Disminuye el índice de accidentes de trabajo.
- Disminuye la fatiga que ocurre por inadaptación.
- Facilita la integración del trabajador a la empresa.
- Incrementa la satisfacción y moral del grupo de trabajo.
- Limita el subjetivismo de otros sistemas de incorporación.
- Permite conocer a los nuevos empleados en diversos aspectos (ambiente familiar, madurez financiera, entre otros).
- Permite ubicar al hombre adecuado en el puesto determinado.
- Reduce los costos de adiestramiento y entrenamiento.
- Se evita el desgaste de maquinaria, el desperdicio de material y se ahorra tiempo en la ejecución de las tareas. (Ibañez. 2011. p. 153)

2. Objetivos de la selección del talento humano

A continuación, se mencionan los siguientes objetivos del proceso de selección:

- Asegurar que el candidato a una plaza no tenga vicios o actitudes equivocadas.
- Conocer la personalidad del candidato y la manera de realizar sus funciones.
- Definir si una persona es compatible con un puesto de trabajo.
- Escoger al individuo que está mejor calificado.
- Lograr la máxima eficiencia y productividad de la empresa a través de la persona correcta elegida.
- Obtener personal que se sienta satisfecho con las actividades que desempeña.
- Seleccionar a la persona idónea. (Ibañez. 2011. p. 153)

3. Elementos de la selección del talento humano

Los elementos de la selección del talento humano, son los siguientes:

- Número de candidatos: entre los cuales se seleccionarán.
- Capacidades y aptitudes: cómo extraerlos.
- Información que brinda el análisis del puesto: aquí tomamos conocimientos de las cualidades y requisitos que necesita el puesto de trabajo. (Ibañez. 2011. p. 154)

4. Proceso de selección del talento humano

El proceso de selección, se clasifica según lo mostrado en la siguiente imagen.

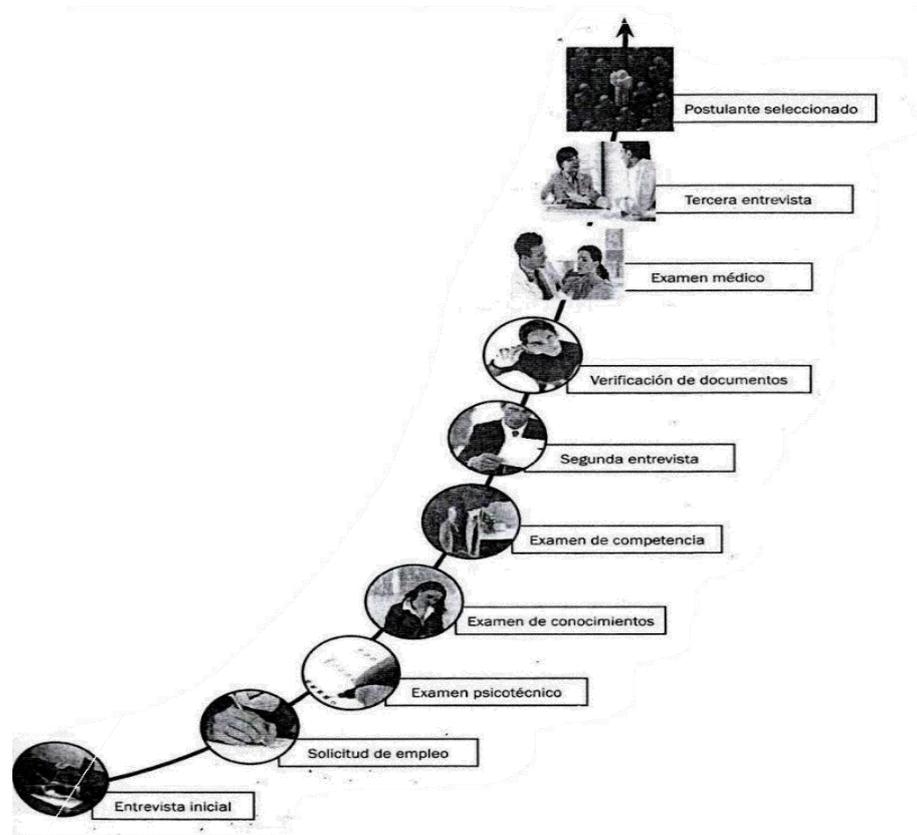


Figura 1. Proceso de selección del talento humano

Nota: Extraído del libro Gestión del Talento Humano en la Empresa (Ibañez. 2011. p. 15)

El proceso de selección se clasifica según lo mostrado en la siguiente imagen.

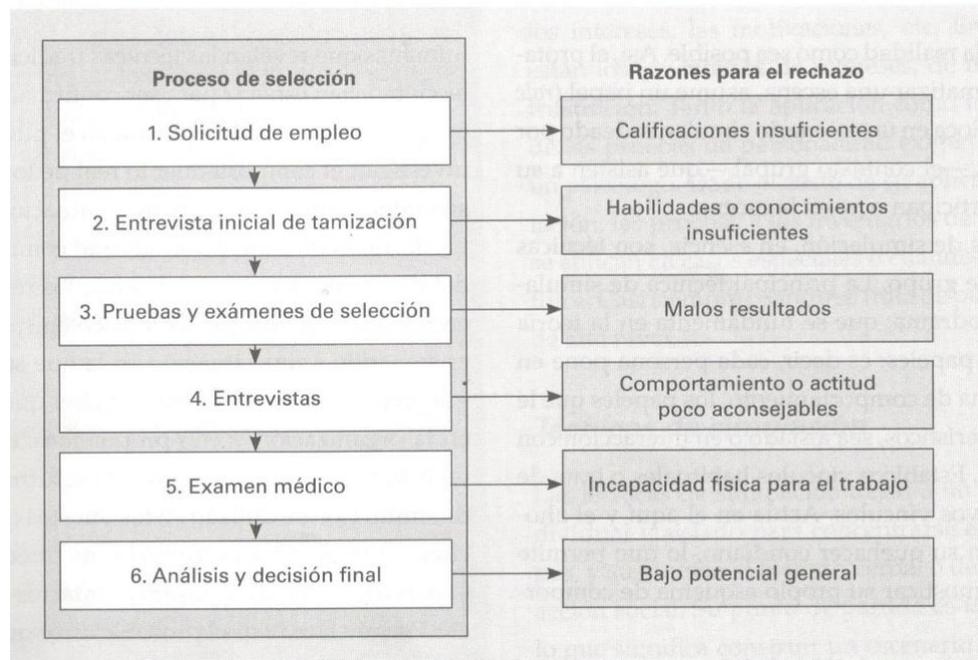


Figura 2. Proceso de selección del talento humano

Nota: Extraído del libro Gestión del Talento Humano (Chiavenato. 2009. p. 162)

5. Técnicas de selección

Las técnicas de selección permiten rastrear las características personales del candidato por medio de muestras de su comportamiento; a continuación, nos da a conocer cada una de las técnicas:

- La entrevista de selección
- Prueba de conocimientos o de capacidades
- Pruebas psicológicas
- Teoría multifactorial de *Thurstone*
- Las múltiples inteligencias de *Gardner*
- Pruebas de personalidad
- Técnicas de simulación. (Chiavenato. 2009. pp. 147-161)

b. Colocación de las personas

i. Orientación de las personas

Dar orientación a las personas es el primer paso para su adecuada colocación en las distintas actividades de la organización. (Chiavenato. 2009. p. 176)

1. Objetivos del programa de orientación

El programa de orientación pretende alcanzar los objetivos siguientes:

- Reducir la ansiedad de las personas: la ansiedad se genera por temor a fallar en el trabajo, cuando los nuevos colaboradores tienen tutoría de trabajadores experimentados, su ansiedad disminuye
- Reducir la rotación: la rotación es más elevada durante el periodo inicial del trabajo. La orientación eficaz disminuye esa reacción.
- Ahorrar tiempo: cuando los nuevos colaboradores no reciben orientación pierden tiempo tratando de conocer la organización. Los compañeros y supervisores deben ayudar de forma integral y cohesionada, se integran mejor y rápidamente.
- Acariciar expectativas realistas: Los nuevos colaboradores, se enteran de lo que se espera de ellos y de cuáles son los valores que acaricia la organización. (Chiavenato. 2009. pp. 190-193)

ii. Evaluación del desempeño

Las organizaciones se interesan por el desempeño de sus colaboradores. (Chiavenato. 2009. p. 245)

1. Métodos de evaluación de desempeño

Los métodos de evaluación del desempeño se caracterizan por una posición nueva ante el asunto: la autoevaluación y la autodirección de las personas, una mayor participación del trabajador en su propia planificación de desarrollo personal, enfoque en el futuro y en la mejora continua del desempeño; a continuación, se definen los métodos de evaluación de desempeño:

- **Evaluación participativa por objetivos (EPPO):** algunas organizaciones adoptan un sistema de administración del desempeño con participación activa del colaborador y de su gerente. Este sistema adopta una intensa relación y una visión proactiva.
- **Evaluación de 360°:** se trata de una evaluación circular de todos los elementos que tienen alguna interacción. La evaluación 360° proporciona condiciones para que el colaborador se adapte y ajuste a las distintas demandas que le imponen su contexto de trabajo y sus diferentes asociados. (Chiavenato.2009. pp. 258-265)

c. **Recompensar a las personas**

i. **Remuneración**

Nadie trabaja gratis. Como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. (Chiavenato. 2009. p. 283)

1. **Componentes de la remuneración**

La remuneración consta de tres componentes como se muestra a continuación.

- **La remuneración básica**, la paga fija que el trabajador recibe de manera regular en forma de sueldo mensual o de salario por hora.
- **Los incentivos salariales**, programas diseñados para recompensar a los trabajadores que tienen un buen desempeño. Los incentivos se pagan de diversas formas, por medio de bonos y participación en los resultados.
- **Las prestaciones**, se llaman remuneración indirecta.
(Chiavenato. 2009. p. 284)

2. **Programas de incentivos**

Las organizaciones, para funcionar dentro de ciertos parámetros, cuentan con un sistema de recompensas y de sanciones con el propósito de reforzar la conducta de las personas que participan en ellas. (Chiavenato. 2009. p. 316)

3. Objetivos de las recompensas

Las organizaciones ofrecen recompensas con el propósito de reforzar actividades que produzcan los efectos siguientes:

- Aumentar la conciencia y la responsabilidad del individuo y del equipo dentro de la organización.
- Ampliar la interdependencia entre el individuo y el equipo y entre este y la organización.
- Ayudar a resaltar la creación constante de valor dentro de la organización. (Chiavenato. 2009. p. 317)

4. Tipos de recompensas económicas

La mayoría de las organizaciones adoptan varios tipos de recompensas económicas, como se muestran a continuación:

- La recompensa debida por la realización de los objetivos de la empresa como las ganancias o la pérdida.
- Las recompensas vinculadas a la antigüedad del trabajador en la compañía y que se conceden de forma automática por ciertos intervalos, como 5 o 10 años, siempre y cuando el trabajador no haya tenido un desempeño insatisfactorio.
- Las recompensas por un desempeño claramente excepcional. Estas recompensas exigen una diferencia en el desempeño y mejoras salariales que tengan valor motivacional.
- Las recompensas debido a los resultados de los departamentos, las divisiones o unidades y que se puedan cuantificar con objetividad. (Chiavenato. 2009. p. 317)

ii. Prestaciones y servicios

Son ciertas gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o una parte de sus trabajadores, en forma de pago adicional a sus salarios. (Chiavenato. 2009. p. 345)

1. Objetivos de los planes de prestaciones

Existen tres objetivos los cuales se presentan a continuación.

- **Objetivos individuales:** se pretende proveer condiciones para que cada persona se pueda desligar de las preocupaciones cotidianas y se concentre en las actividades laborales para satisfacer necesidades más elevadas.
- **Objetivos económicos:** las prestaciones deben funcionar como un elemento que permite atraer y retener al personal.
- **Objetivos sociales:** las prestaciones procuran mitigar las deficiencias, lagunas o carencias de la previsión social, del sistema educativo y de los demás servicios que brinda el gobierno o la comunidad. (Chiavenato. 2009. p. 349)

d. Desarrollo de las personas

i. Capacitación

La capacitación como un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. (Chiavenato. 2009. p. 371)

1. Proceso de capacitación

La capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas que se detallan a continuación:

- 1) El diagnóstico: consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas.
- 2) El diseño: consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
- 3) La implantación: es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
- 4) La evaluación: consiste en revisar los resultados obtenidos por la capacitación. (Chiavenato. 2009. p. 376)

2. Tipos de capacitación

La capacitación se puede dar de diferentes maneras: en el trabajo, en clase, por teléfono, por medio de la computadora o por satélite. Por cuanto se refiere al lugar donde ocurre, la capacitación puede ser:

- **La capacitación en el puesto**

Es una técnica que proporciona información, conocimiento y experiencia en cuanto al puesto.

- **Las técnicas de clase**

Utilizan un aula y un instructor para desarrollar habilidades, conocimientos y experiencias relacionados con el puesto.

(Chiavenato. 2009. pp. 381-383)

ii. Desarrollo de las personas y las organizaciones

El desarrollo de las personas se relaciona más con la educación y con la orientación hacia el futuro que con la capacitación. (Chiavenato. 2009. p. 414)

El desarrollo organizacional es el conjunto organizado de acciones enfocadas al aprendizaje en función de las experiencias pasadas y actuales que proporciona la organización dentro de un periodo específico. (Chiavenato. 2009. p. 415)

e. Retener a las personas

i. Relaciones con los empleados

Los colaboradores requieren de atención y seguimiento, porque enfrentan varias contingencias internas y externas y además están sujetos a problemas. (Chiavenato. 2009. p. 447)

1. Diseño de un programa de relaciones con los empleados

Las principales decisiones de los gerentes de línea cuando diseñan un programa de relaciones con los empleados deben incluir lo siguiente:

- Comunicaciones, la organización debe comunicar y explicar su filosofía a los trabajadores y solicitarles sugerencias.
- Cooperación, la organización debe compartir el proceso de decisión y el control de las actividades, con los trabajadores.
- Protección, el lugar de trabajo debe afectar el bienestar de los trabajadores.

- Ayuda, la organización debe responder a las necesidades especiales de cada trabajador, brindarles sostén y apoyo.
- Disciplina y conflicto, la organización debe tener reglas claras para lidiar con la disciplina y la resolución de posibles conflictos. (Chiavenato. 2009. p. 447)

ii. Higiene, seguridad y calidad de vida

1. Higiene laboral

La higiene laboral es todo lo relacionado con las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental así como las condiciones de salud y bienestar de las personas. (Chiavenato. 2009. p. 474)

2. Seguridad en el trabajo

La seguridad en el trabajo incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de accidentes, la prevención de incendios y la prevención de robos. (Chiavenato. 2009. p. 479)

3. Modelos de la calidad de vida en el trabajo

El desempeño del puesto y el clima de la organización representan factores importantes que determinan la calidad de vida en el trabajo. Una buena calidad conducirá a un clima de confianza y respeto mutuo. (Chiavenato 2009. p. 493)

f. Supervisar a las personas

i. Base de datos y sistema de información de recursos humanos

El soporte de todo el sistema de información es la base de datos, que funciona como un sistema de almacenamiento y acumulación de datos

debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información. (Chiavenato. 2009. p. 511)

El sistema de información de la administración de recursos humanos representa el enfoque que mejor abarca a la fuerza de trabajo y sirve para que los especialistas en recursos humanos y los gerentes de línea efectúen análisis, emprendan acciones y tomen decisiones. (Chiavenato. 2009. p. 514)

2.2.2. Calidad en el servicio

La calidad del servicio se define como: “una actitud formada por medio de la evaluación a largo plazo de un desempeño.” (Hoffman & Bateson. 2011. p. 319)

La calidad de servicio: “es el principal componente de las percepciones del cliente.” (Andrés. 2008. p. 54)

2.2.2.1. Servicio

Un servicio se define como: “hechos, actividades o desempeño. La diferencia entre los bienes y los servicios es la propiedad de intangibilidad.” (Hoffman & Bateson. 2011. p. 4)

Los servicios son: “actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes, como resultado de producir un cambio deseado en el receptor del servicio.” (Andrés. 2008. p. 8)

2.2.2.2. Modelo de la Servucción

El modelo de la Servucción, es el modelo que se utiliza para ilustrar los cuatro factores que influyen en la experiencia de servicio, incluidos los que son visibles para el consumidor y los que no lo son. (Hoffman & Bateson. 2011. p. 9)

a. Factores del modelo de Servucción

El modelo de Servucción consta de cuatro factores que influyen directamente en la experiencia de servicio de los clientes:

- **El Serviespacio (visible)**

Se refiere al uso de evidencia física para diseñar los entornos de servicio. Debido a lo intangible de los servicios, los clientes a menudo tienen problemas para evaluar la calidad del servicio en forma objetiva. Como resultado, a menudo se basan en las evidencias físicas que rodea al servicio para ayudarlos a formar sus evaluaciones. De manera que el Serviespacio consiste en condiciones del entorno como temperatura de la habitación y música; los objetos inanimados que ayudan a la empresa a completar sus tareas, como mobiliario y equipo de negocios y otra evidencia física como letreros, símbolos y artefactos personales como fotografías de la familia y colecciones personales.

- **Personal de contacto / proveedores de servicio**

Otro aspecto importante de la experiencia del cliente involucra al personal de contacto y a los proveedores de servicio que interactúan de manera directa con el cliente. Técnicamente hablando, el personal de contacto son empleados, distintos del principal proveedor de servicios, que interactúan brevemente con el cliente. Algunos ejemplos típicos del personal de contacto son los asistentes en lo estacionamientos, las recepcionistas y los anfitriones. En contraste, los proveedores de servicio son los principales

proveedores del servicio, como un mesero o una mesera, un dentista, un médico o un profesor universitario.

No importa cuál sea la ubicación en donde se entrega el servicio, las interacciones entre los consumidores y el personal de contacto/proveedores del servicio son comunes. Como resultado, los proveedores del servicio tienen un considerable impacto sobre la experiencia de servicio. Por ejemplo, cuando se les pregunta lo que más los irritó acerca de los proveedores de servicio, los clientes han comentado siete categorías de quejas:

1. Apatía. - ¿Acaso doy la impresión de que todo me importa un comino?
2. Desatención. - Intentos para deshacerse del cliente, ignorarlo por completo.
3. Frialdad. - Proveedores de servicio indiferentes a quienes no les importa en lo más mínimo lo que el cliente quiere en realidad.
4. Condescendencia. - El enfoque de “usted es el cliente/paciente, de manera que debe ser un tonto”.
5. Robotismo. - Cuando se trata de los clientes simplemente como entradas a un sistema que deben procesar.
6. Reglas del libro. - Los proveedores que viven conforme a las reglas de la organización, incluso cuando estas no tienen sentido.
7. Evasivas. - Pasarle el cliente a otro proveedor, que simplemente se lo pasará a otro proveedor más.

El personal de servicio desempeña la doble función de interactuar con los clientes y reportarse con la organización interna. En términos estratégicos, los miembros del personal de servicio son una fuente importante de diferenciación de producto.

- **Otros clientes**

Son los clientes que comparten la experiencia de servicio del cliente principal. La investigación ha revelado que la presencia de otros clientes puede mejorar o restar mérito a la experiencia de servicio de una persona.

- **Organizaciones y sistemas invisibles**

Reflejan las reglas, regulaciones y procesos que son invisibles para el cliente, tienen un efecto profundo sobre la experiencia de servicio del consumidor. La organización y los sistemas invisibles determinan factores como formas de información que deben llenar los clientes, número de empleados que trabajan en la empresa en cualquier momento determinado y políticas de la organización concernientes a numerosas decisiones.

Los cuatro componentes del modelo de Servucción se combinan para crear la experiencia para el consumidor, y la experiencia es lo que crea el conjunto de beneficios que éste recibe. (Hoffman & Bateson. 2011, pp. 9-12)

2.2.2.3. Características de los servicios

El servicio tiene cuatro características únicas que se detallan a continuación:

a. Intangibilidad

Los servicios son intangibles debido a que son desempeños del proveedor en lugar de objetos. Los servicios no se pueden tocar, ver, sentir, o saborear en la misma forma que los bienes tangibles. (Hoffman & Bateson. 2011. p. 57)

Cabe señalar que los servicios, por ser simplemente acciones, no se pueden ver ni tocar. (Andrés. 2008. p. 13)

b. Inseparabilidad

Esta característica es la distintiva de los servicios que refleja la interconexión entre el proveedor de servicios, el cliente involucrado en la recepción en el servicio y otros clientes que comparten la misma experiencia de servicio. (Hoffman & Bateson. 2011. p. 63)

c. Heterogeneidad

Refleja la variación en la consistencia de una operación de servicio a la siguiente. Los encuentros de servicio ocurren en tiempo real y los consumidores a menudo están físicamente presentes en la fábrica de servicio, de manera que, si algo resulta mal durante el proceso de servicio, ya es demasiado tarde para implementar medidas de control de calidad antes de que el servicio llegue al cliente. (Hoffman & Bateson. 2011. p. 68)

d. Naturaleza perecedera

Refleja el desafío que no pueden vencer los servicios, es decir, que su capacidad no utilizada no se puede reservar y no se pueden inventariar. (Hoffman & Bateson. 2011. p. 71)

2.2.2.4. Dimensiones de calidad en el servicio

Las dimensiones de acuerdo a la escala de medición SERVQUAL se dividen de la siguiente manera:

- **La dimensión de tangibles**

Debido a la ausencia de un producto físico, los consumidores a menudo se basan en la evidencia tangible en torno al servicio en la formación de las evaluaciones.

- **La dimensión de confiabilidad**

Refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una empresa, es preocupante el número de empresas que no cumplen con sus promesas. En muchos casos, el consumidor está dispuesto a gastar dinero sólo si el proveedor de servicio se presenta y lleva a cabo la transacción según lo prometido.

- **La dimensión de capacidad de respuesta**

Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer servicios de manera oportuna.

- **La dimensión de garantía**

Se refiere a la competencia de la empresa, la amabilidad que ofrece a sus clientes y la seguridad de sus operaciones

- **La dimensión de empatía**

Es la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas empáticas no han perdido la noción de lo que es ser un cliente de su propia empresa. (Hoffman & Bateson. 2011. pp. 328-331)

2.2.2.5. Estrategia de recuperación de servicio

Todas las empresas tratan inadecuadamente a sus clientes, para revertir esto se realizan estrategias basadas en lo siguiente:

- **Realizar un servicio sin fallos.** - Se debe tratar siempre que el servicio se realice correctamente a la primera vez, con lo cual no existe recuperación del servicio. Esto es buscar la confiabilidad del servicio.
- **Aceptar de buen grado las reclamaciones.** - Los colaboradores son la base para escuchar al cliente y descubrir su insatisfacción. La aplicación de nuevas tecnologías permite agilizar los trámites de reclamación, pero es siempre necesario que exista un seguimiento de la misma hasta que desaparezca la insatisfacción del cliente.
- **Actuar con rapidez.** - Las empresas deben estar dispuestas a actuar rápidamente en la solución de los fallos en los servicios que prestan, por lo que sus sistemas y procedimientos deberán ajustarse a tal fin. Para ello: se deben hacer cargo de las reclamaciones a la primera oportunidad, los colaboradores deben estar entrenados para la solución de los fallos de servicio y permitir que los clientes solucionen sus problemas.
- **Trato equitativo.** - Es primordial que el trato que se dispense a cada uno de los clientes sea equitativo.
- **Aprender de la experiencia.** - Los problemas son orígenes de valiosa información. Analizando la raíz que produce la causa, se pueden modificar los procesos, eliminando la posibilidad de un nuevo fallo.
- **Aprender de clientes perdidos.** - Es una investigación formal orientada a conocer los verdaderos motivos por los que el cliente abandona la empresa.

- **Regreso a hacer lo correcto en la primera oportunidad.** - Todas las empresas deben preparar sus procesos y a sus colaboradores para realizar un servicio libre de fallos y correctamente, a la primera vez, solamente así, se evitarán innumerables costes económicos y de prestigio en el mercado. (Andrés. 2008. pp. 127-128)

2.3. Marco conceptual

- A. Calidad de servicio.** - Es la percepción y la evaluación de un cliente como respuesta al servicio y la interacción con la persona que se encargó de brindar el servicio.
- B. Talento humano.** - Proceso administrativo que se aplica en lo que respecta a la elección correcta y a la conservación del talento de una empresa.
- C. Talento.** - Es aquella persona que posee habilidades y actitudes diferentes y competitivas en relación a otras personas para el beneficio de la organización.
- D. Capacitación.** - Es el proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades y conocimientos de las actividades a desarrollar en la organización y así ayudar con el cumplimiento de sus objetivos.
- E. Colaboradores.** - Son personas que ayudan en las diferentes actividades de la organización.
- F. Incorporación.** - Es agregar a la organización una o varias personas para que puedan ocupar un puesto de trabajo.
- G. Colocación.** - Es descubrir a nuevos talentos que reúnan todos los requisitos para ocupar un puesto de trabajo dentro de la empresa
- H. Recompensa.** - Es la forma en que una organización reconoce el trabajo y la dedicación de un colaborador para que ambos puedan cumplir con sus objetivos trazados.

- I. Desarrollo.** - El desarrollo del personal en una organización es la forma en la que se identifica, se mejora y potencia el aprendizaje de cada uno de los colaboradores y así poder lograr mejorar el cumplimiento de las tareas dentro de la organización.
- J. Retención.** - Es conservar a cada uno de los talentos con la que cuenta la empresa aplicando varias estrategias para que se sientan satisfechos en el puesto de trabajo que se encuentran.
- K. Supervisión.** - Es la constante inspección por parte de una persona encargada para verificar las tareas diarias que se realizan en el lugar de trabajo.
- L. Tangibles.** - Lo tangible se refiere a algo que se pueda visualizar, percibir o poder tocar, para el servicio se habla de la apariencia que tienen las instalaciones, los equipos, materiales, así como también el aspecto de los colaboradores.
- M. Confiabilidad.** - Se refiere a que la empresa debe brindar sus servicios en el momento y de la forma en la que se ha prometido en el plazo establecido.
- N. Capacidad de respuesta.** - Es la capacidad que tiene la empresa para ayudar y satisfacer todas las necesidades de los clientes de manera eficiente y rápida.
- O. Garantía.** - Es el conocimiento que tienen los colaboradores sobre el servicio, así como también la cortesía y habilidad para ganar la confianza de los clientes.
- P. Empatía.** - Es la habilidad y conexión que tienen dos personas, esto ayuda en el servicio debido a que conlleva a brindar una atención personalizada.

Capítulo III: Metodología de la investigación

El tercer capítulo está conformado por el método de la investigación, el tipo de investigación que se subdivide según su finalidad, prolongación en el tiempo y el énfasis en su naturaleza; en este capítulo también se incluye el nivel de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra que nos ayudó a obtener los datos necesarios, el instrumento y la técnica que se usó para recolectarlos, los pasos que se realizaron para la recolección y la forma en la que se realizó la tabulación de los datos obtenidos.

3.1. Método de investigación

La presente investigación trabajó el método científico como método general, según Ñaupas, hace mención a Bunge, autor que define el método general como un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis científicas. (Ñaupas. 2014. p. 121)

Se puede considerar el método, como un procedimiento de indagación para tratar un conjunto de problemas desconocidos, procedimiento con el cual se hace uso fundamentalmente del pensamiento lógico. Es decir, es la manera sistematizada en que se efectúa el pensamiento reflexivo que nos permite llevar a cabo un proceso de investigación científica. (Sánchez & Reyes. 2002. p. 31)

3.2. Tipo de investigación

A. Según su finalidad

La presente investigación es pura o fundamental, como la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación. (Sánchez & Reyes. 2002. p. 17)

B. Según su prolongación en el tiempo

La presente investigación es de tipo transversal, los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández, Fernández, & Baptista. 2014. p. 151)

C. Según su diseño de investigación

La presente investigación es no experimental, la cual se define como estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, Fernández, & Baptista. 2010. p. 144)

D. Según énfasis en la naturaleza

La investigación que se desarrolló es cualitativa, la cual se define como una investigación que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.7)

3.3. Nivel de investigación

La presente investigación pertenece al nivel correlacional. Los estudios de alcance correlacional tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales evalúan el grado de asociación entre dos o más variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014. p. 81)

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental, se definen como investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (Hernández, Fernández, & Baptista. 2014. p. 152)

3.5. Población de la investigación

Se define a la población como un conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (Carrasco. 2000. p. 237)

La población se define como “un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (Hernández, Fernández, & Baptista. 2014. p. 174).

Para la presente investigación, se consideró una población de tamaño infinito, conformada por todos los clientes de la Funeraria Tolentino, que sean mayor o igual a 18 años y que hayan adquirido y participado en el proceso del servicio Funerario, esto debido a que los clientes de la funeraria Tolentino no son concurrentes a adquirir los servicios funerarios.

3.6. Características de la muestra

La muestra se define como una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (Carrasco. 2000. p. 237).

La muestra se define como un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse con precisión, además de que debe ser representativa de la población. (Hernández, Fernández, & Baptista. 2014. p. 173)

La selección de la muestra se realizó mediante muestras probabilísticas, la cual se define como subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria. (Hernández, Fernández, & Baptista. 2014. p.175)

En cuanto a las características de la muestra, se considera a todos los clientes de la Funeraria Tolentino, mayores o igual a 18 años, que hayan adquirido y participado en el proceso del servicio Funerario por lo menos una vez.

Para hallar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

e = Margen de error

El tamaño de la muestra se obtuvo en un nivel de confianza al 96%, con un margen de error de 5%, la probabilidad de éxito es de 50% y la probabilidad de fracaso es de 50%, dando por resultado final del tamaño de la muestra de 384 clientes.

3.7. Instrumento y técnicas de la investigación

El instrumento que se planteó es el cuestionario, el cual se define como “la traducción de los objetivos de la investigación a preguntas específicas, por tanto, se puede decir que la fundación de todos los cuestionarios son las preguntas.” (Namakforoosh. 2002. p. 163)

El cuestionario “es una hoja de preguntas que se hacen o se proponen para averiguar la verdad de una cosa. El cuestionario se utiliza para entrevistar a la población o a una parte de la misma que sea representativa del universo.” (Eyssautier. 2006. p. 118)

El instrumento fue dirigido para los clientes de la Funeraria Tolentino, por lo que se optó por realizar un cuestionario que fue adaptado de la escala de medición SERVQUAL y adaptado de tres cuestionarios que se obtuvo de los antecedentes de la tesis (Vivas, 2013) y (Montoya, 2013), dicho instrumento incluye 23 preguntas, referentes a la gestión del talento humano. Las cuales están agrupadas en seis dimensiones: incorporación, colocación, recompensa, desarrollo, retención y supervisión, así como también a la calidad de servicio, están agrupadas en cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, cada ítems ya mencionado se midió con la escala de Likert que tienen valores entre uno y cinco, donde (1) quiere decir que el cliente está totalmente en desacuerdo, (2) el encuestado menciona que está en desacuerdo, (3) da a conocer que el cliente no está de acuerdo ni en desacuerdo, (4) expresa que el cliente se encuentra de acuerdo y por último (5) quiere decir que el cliente se encuentra de acuerdo.

La validación y confiabilidad del instrumento se determinó mediante la aplicación de una encuesta piloto de una muestra de 20 clientes, posteriormente se recurrió al cálculo del índice de confiabilidad Alpha de Cronbach utilizando el software SPSS versión 24, donde se obtuvo como resultado que el cuestionario es confiable a un valor del Alfa de Cronbach de $\alpha=0.955$, considerándose de muy alta confiabilidad.

3.8. Recolección de datos

En cuanto a la recolección de datos, se realizaron las actividades que se muestran a continuación:

- En primera instancia se identificó y conoció la población y muestra con la que se aplicarán los instrumentos y técnicas ya mencionados.
- En segundo lugar, se elaboraron los instrumentos y las técnicas que se emplearon para la recaudación de información.
- Se aplicaron las técnicas de recolección de datos según corresponda a los clientes.

3.9. Análisis de datos

Los datos que se obtuvieron con la aplicación de los instrumentos y técnicas de investigación ya mencionadas, fueron procesados mediante el programa computarizado SPSS, que están presentados como informaciones en formas gráficas e interpretaciones.

Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados

El cuarto capítulo está conformado por los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, mostrados a través de datos estadísticos y sus interpretaciones, así mismo se podrá visualizar la prueba de hipótesis y la discusión con los antecedentes que se han mencionado en el capítulo II.

4.1. Presentación de resultados

Los resultados obtenidos fueron a través de la aplicación del instrumento denominado cuestionario, se aplicó a 384 clientes de la Funeraria Tolentino, dicha recopilación de datos se desarrolló en la misma empresa y recurriendo a la base de datos con la que cuenta la empresa de los clientes que ya habían sido atendidos.

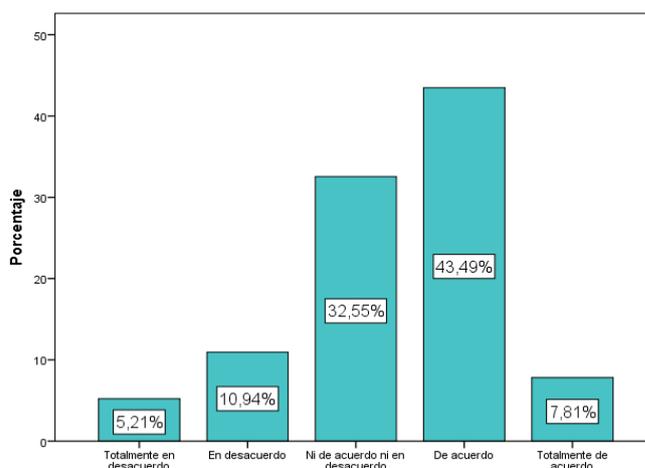


Figura 3. Atención de los colaboradores de la Funeraria Tolentino.

Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 3, el 43.49% de las personas encuestadas mencionó que está de acuerdo con la atención recibida por parte de los colaboradores que laboran en la Funeraria Tolentino, ello nos causa preocupación, debido a que menos del 50% de los clientes de la empresa están de acuerdo con la atención de los colaboradores.

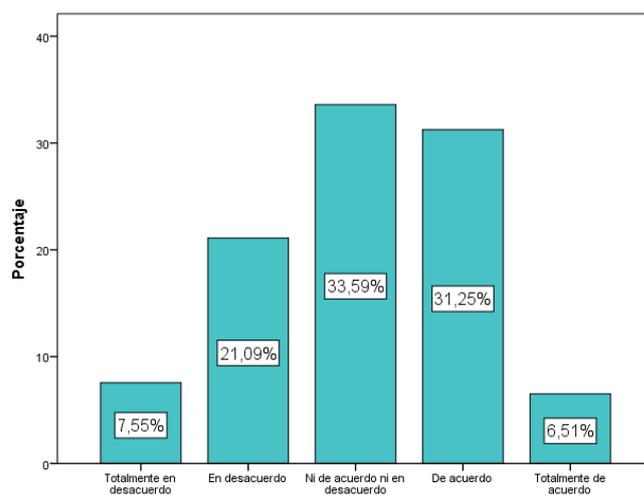


Figura 4 Información de los servicios que brinda la Funeraria Tolentino.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 4, el 33.59% de las personas encuestadas mencionó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la información que la funeraria brinda a las personas respecto al servicio que ofrece, ello nos da a conocer que deben preocuparse en mejorar la comunicación de sus servicios mediante instrumentos físicos para que el servicio sea más tangible y los clientes puedan observarlo.

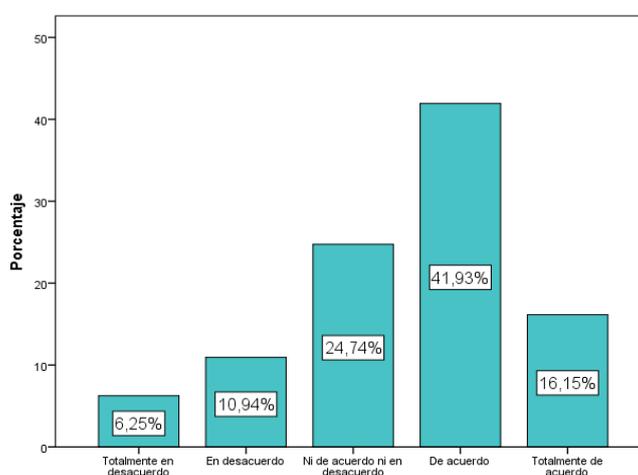


Figura 5. La Funeraria Tolentino tiene sus instalaciones equipadas y limpias.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 5, el 41.93% de las personas encuestadas mencionó que está de acuerdo que la funeraria se preocupa por mantener equipos e instalaciones en buen estado, ello

nos da a conocer que están en constante cambio por mantener equipos e instalaciones acorde al avance de la tecnología.

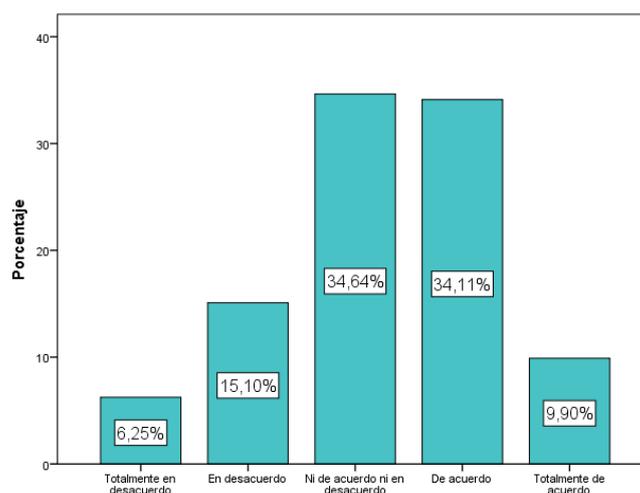


Figura 6. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino tienen un aspecto pulcro.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 6, el 34.64% de las personas encuestadas mencionó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el aspecto pulcro que tienen los colaboradores de la Funeraria, ello nos da a conocer que la empresa debe mejorar la uniformidad de los colaboradores para que así exista una buena impresión por parte de los clientes o las personas que asisten al establecimiento.

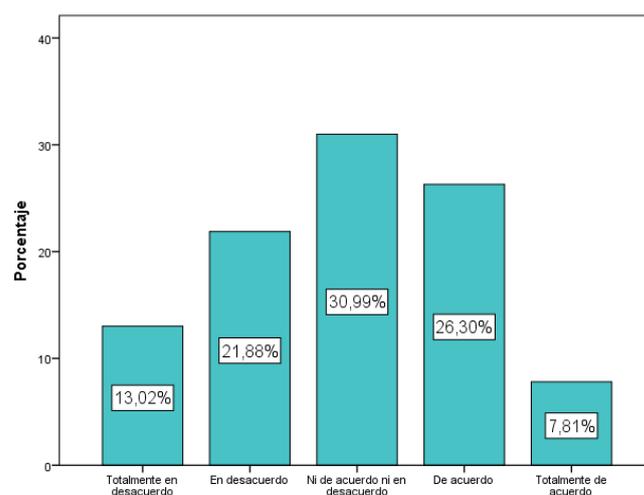


Figura 7. La Funeraria Tolentino otorga folletos de información referente a sus servicios.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 7, el 30.99% de las personas encuestadas indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los folletos de información que brinda la Funeraria Tolentino respecto a los servicios que presta; ello nos da a conocer que, para que el servicio sea tangible, se deben brindar más folletos de información a los clientes para lograr que se pueda observar el servicio de la empresa.

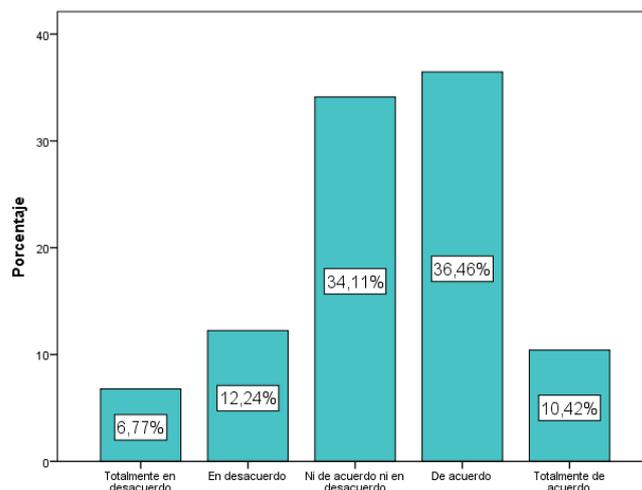


Figura 8. La persona que lo recibió en la Funeraria Tolentino lo escucha con atención.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 8, el 36.46% de las personas encuestadas mencionó que está de acuerdo que la persona que recibe al cliente lo escucha con atención, ello nos causa una gran preocupación porque más del 50% menciona que no existe una buena recepción debido a que cuando se acercan a las instalaciones de la funeraria no lo escuchan con atención.

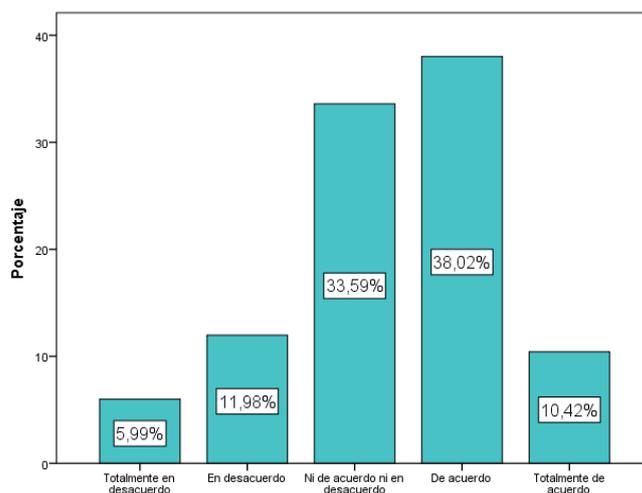


Figura 9. La Funeraria cumple con lo que se compromete hacer en un momento determinado.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 9, el 38.02% de las personas encuestadas mencionó que sí está de acuerdo con que la Funeraria Tolentino cumple con todo lo que se establece en un momento determinado, ello nos da a conocer que existe una preocupación para que el cliente quede satisfecho, pero existe inquietud ya que menos del 50% está de acuerdo con ello.

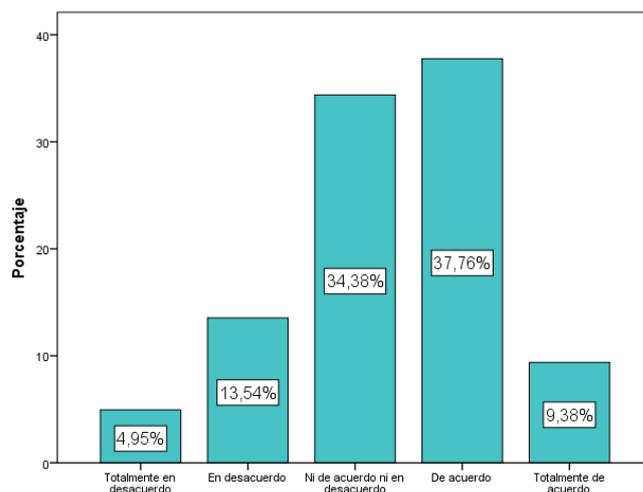


Figura 10. La persona que lo atendió, comprendió sus problemas y supo darle una solución.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 10, el 37.76% de las personas encuestadas mencionó que sí está de acuerdo en que la persona que lo atendió supo comprender y dar una buena solución a sus problemas, ello nos da a conocer que la Funeraria Tolentino se preocupa para que sus clientes queden satisfechos.

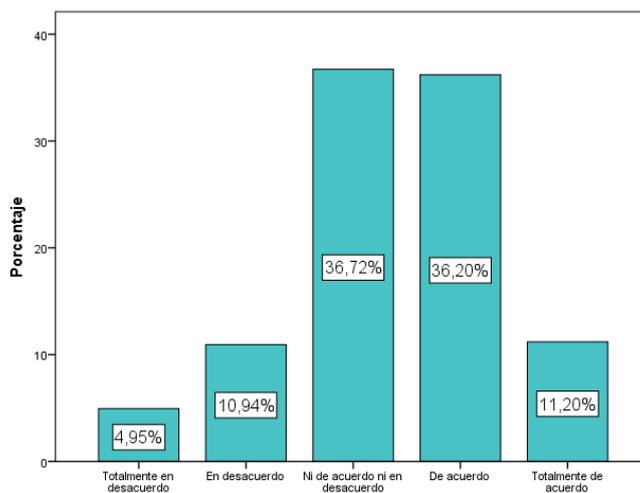


Figura 11. Los colaboradores realizan bien su servicio desde el primer momento que lo recibe.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 11, el 36.72% de las personas encuestadas mencionó que no está de acuerdo ni en desacuerdo que los colaboradores de la Funeraria Tolentino realicen bien el servicio desde el primer momento que llega a las instalaciones.

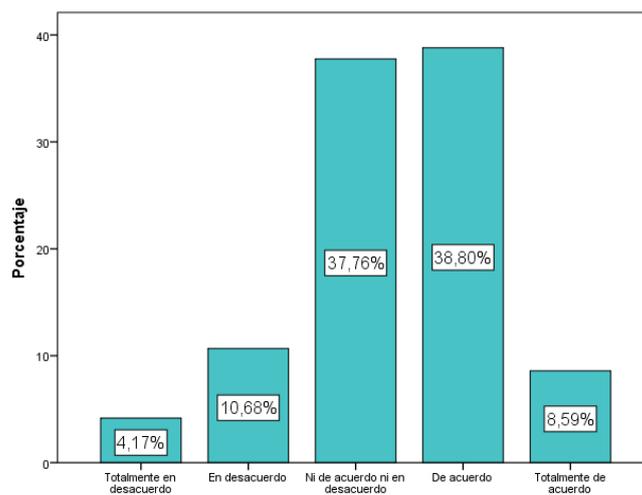


Figura 12. La Funeraria brinda sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 12, el 38.80% de las personas encuestadas mencionó que sí están de acuerdo que la Funeraria Tolentino brinda sus servicios en el momento que se compromete a hacerlo, ello nos da a conocer que sí existe preocupación por brindar un buen servicio a los clientes.

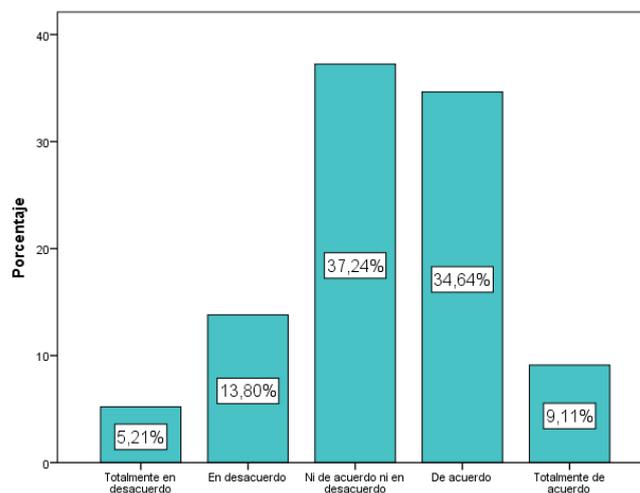


Figura 13. Los colaboradores se encuentran orientados a cumplir y no cometer muchos errores en el proceso del servicio.

Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 13, el 37.24% de las personas encuestadas mencionó que no está de acuerdo ni en desacuerdo en que los colaboradores se encuentren orientados a cumplir y no cometer muchos errores en el proceso del servicio, ello nos da a conocer que se debe capacitar más a las personas que tienen contacto con el cliente.

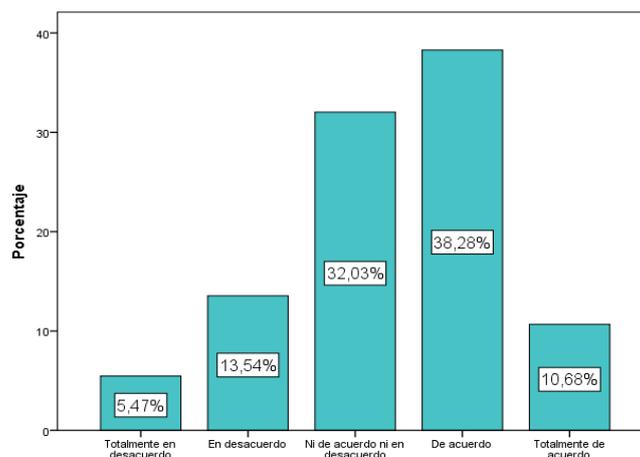


Figura 14. La persona que lo atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender.

Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 14, el 38.28% de las personas encuestadas mencionó que sí está de acuerdo con que la persona que lo atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender, ello nos da a conocer que existe la correcta elección de los colaboradores en la Funeraria Tolentino.

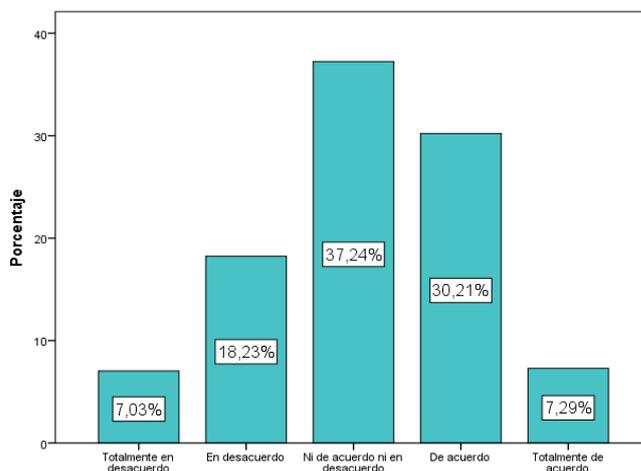


Figura 15. Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 15, el 37,24% de las personas encuestadas mencionó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo de espera para ser atendido, ello nos da a conocer que existe gran demanda y pocos colaboradores para eliminar el tiempo de espera de las personas.

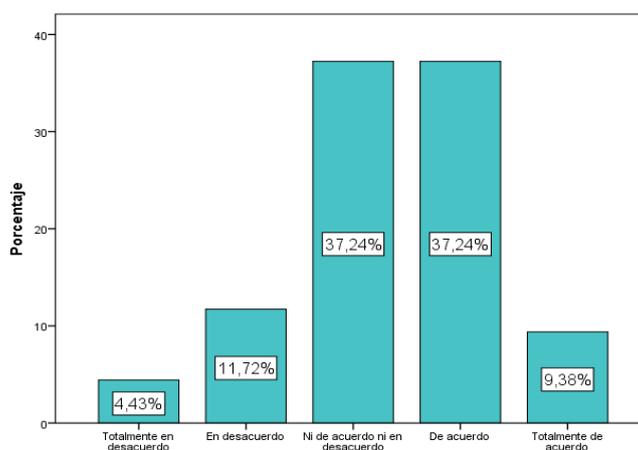


Figura 16. Los colaboradores de la funeraria se desempeñan de una manera correcta para ofrecer el servicio en el plazo determinado.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 06/01/2017.

De acuerdo a la figura 16, el 37,24% de las personas encuestadas mencionó que está de acuerdo y también el 37,24% de las personas encuestadas mencionó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño de los colaboradores para ofrecer el servicio en el plazo que se ha establecido, podemos observar que hubo demora en el proceso de servicio.

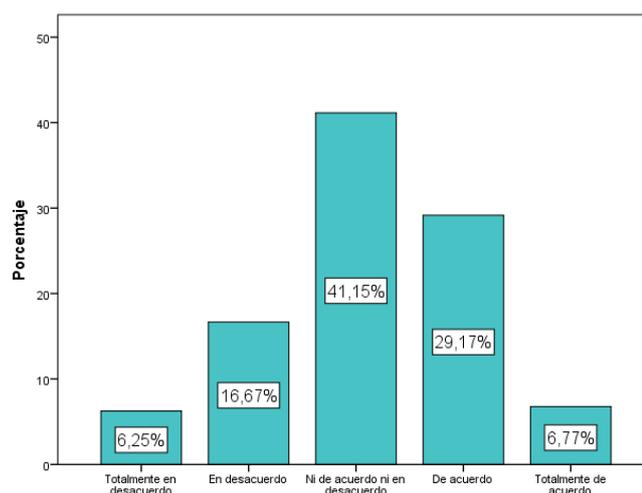


Figura 17. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino nunca están demasiado ocupados para responder a sus peticiones.

Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 17, el 41.15% de las personas encuestadas mencionó que no están de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que los colaboradores se encuentran ocupados para responder alguna petición de los clientes, ello nos da a conocer que no existe la cantidad necesaria de colaboradores para responder a todos los clientes sin ningún inconveniente.

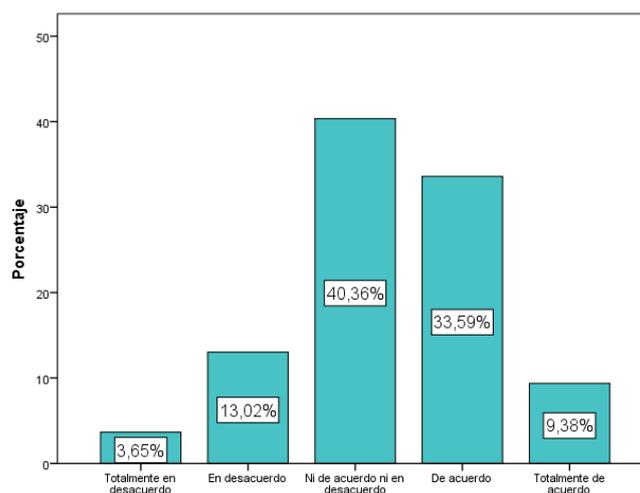


Figura 18. El comportamiento de los colaboradores de la Funeraria Tolentino infunde confianza.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 18, el 40.36% de las personas encuestadas mencionó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el comportamiento de los colaboradores de la Funeraria Tolentino, ello nos da a conocer que existen muchas dificultades en los colaboradores por lo que se debe tratar de motivar para que puedan brindar un buen servicio.

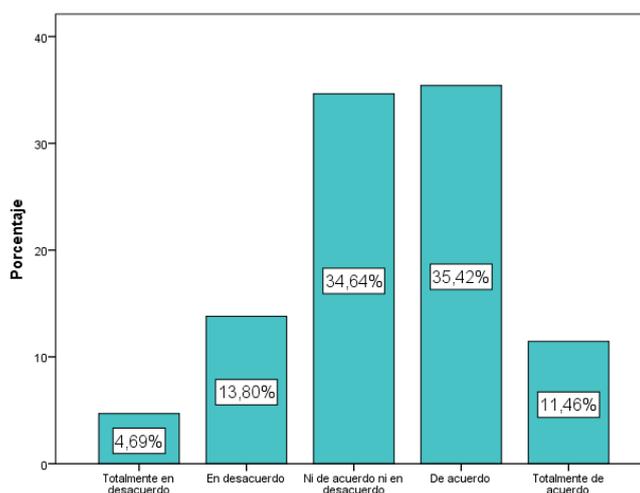


Figura 19. Seguridad del contrato que se realiza con la Funeraria Tolentino.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 19, el 35.42% de las personas encuestadas mencionó que sí está de acuerdo con el contrato que realiza con la Funeraria Tolentino, por lo que existe seguridad en muchas personas en recibir el servicio de la empresa.

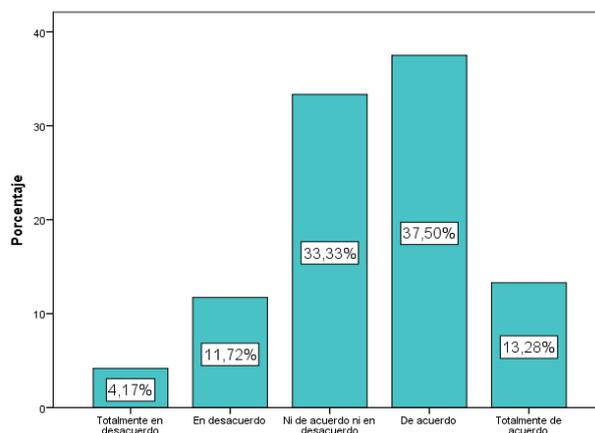


Figura 20. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino están dispuestos a ayudar a sus clientes y brindar un trato considerado y amable.

Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 20, el 37.50% de las personas encuestadas indica que está de acuerdo con el trato amable y considerado que brindan los colaboradores de la Funeraria, ello causa preocupación porque menos del 50% está de acuerdo con este ítem por lo que se debe manejar mejor al talento humano dentro de la empresa.

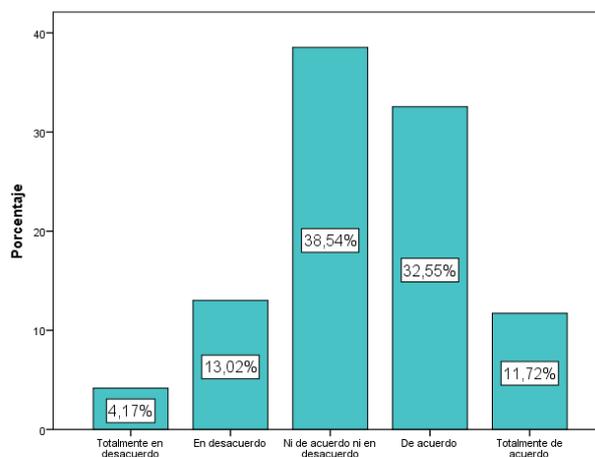


Figura 21. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino están capacitados para responder todas las preguntas.

Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 21, el 38.54% de las personas encuestadas mencionó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que los colaboradores estén capacitados para responder todas sus preguntas, ello causa preocupación debido a que más del 50% no percibe que la Funeraria tiene talento humano bien capacitado, por lo que se debe plantear fechas de capacitación.

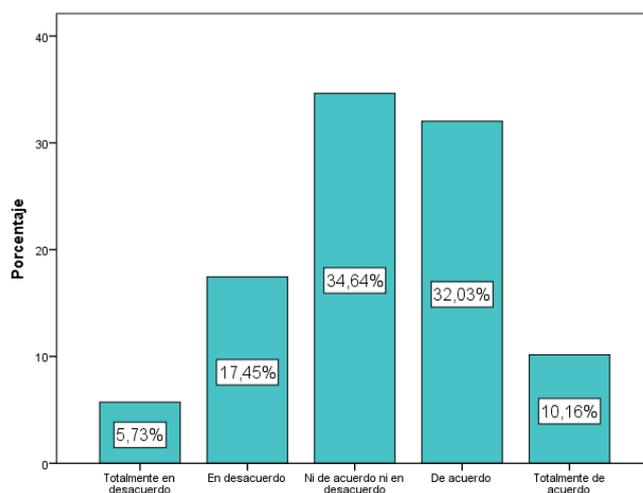


Figura 22. El horario de operaciones es conveniente para todos los clientes.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 22, el 34.64% de las personas encuestadas mencionó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el horario de atención de la Funeraria Tolentino, ello nos da a conocer que se debe buscar la mejor opción en cuanto a horario para brindar un buen servicio.

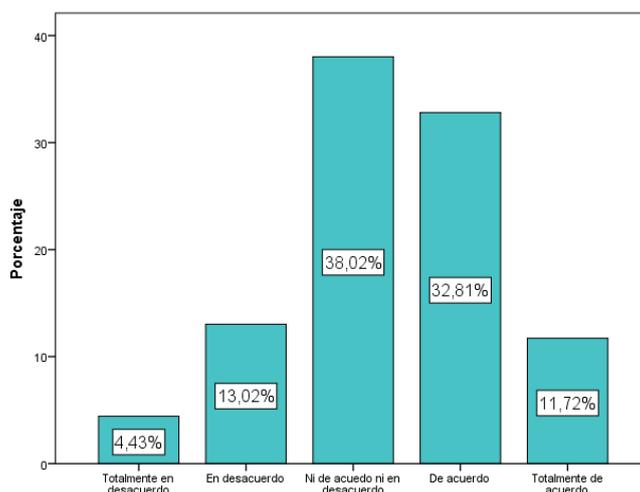


Figura 23. La Funeraria Tolentino tiene colaboradores necesarios para ofrecer una atención personalizada.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 23, el 38.02% de las personas encuestadas mencionó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cantidad de colaboradores que actualmente tiene la

Funeraria Tolentino, ello nos da a conocer que los clientes de la Funeraria Tolentino no perciben una atención personalizada, por lo que se debe considerar aumentar personal calificado en la empresa.

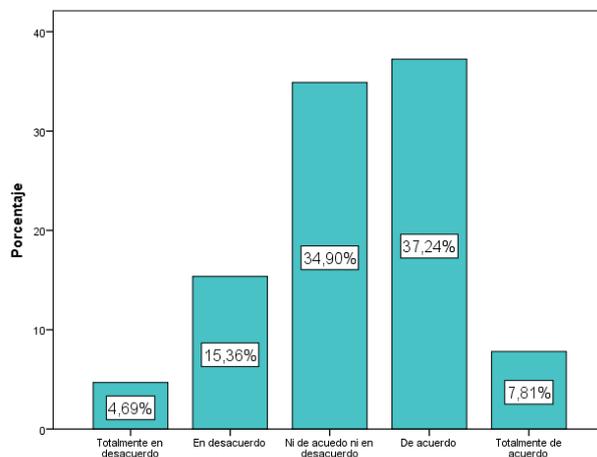


Figura 24. Los colaboradores de la Funeraria Tolentino entienden sus necesidades específicas.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 24, el 37.24% de las personas encuestadas mencionó que sí está de acuerdo en que los colaboradores de la Funeraria Tolentino entienden lo que las personas están buscando cuando requieren de apoyo en ese momento, ello nos da a conocer que existe buen conocimiento de las necesidades de los clientes cuando van a pedir información a la empresa, pero se puede observar que más del 50% no está de acuerdo con este ítem.

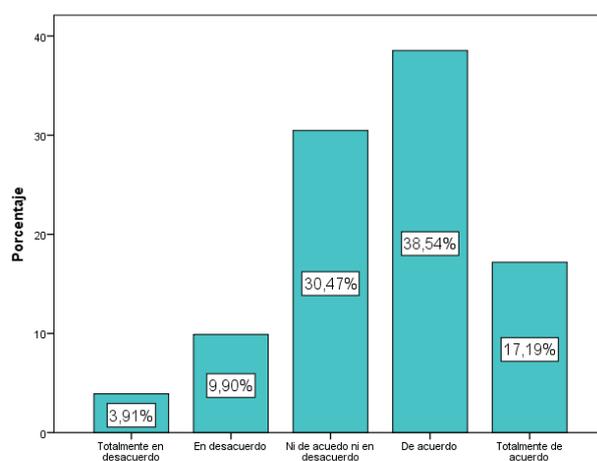


Figura 25. Recomendación del servicio de la Funeraria Tolentino.
Nota: los datos fueron recolectados desde el 26/12/2016 al 6/1/2017.

De acuerdo a la figura 25, el 38.54% de las personas encuestadas mencionó que sí está de acuerdo en recomendar el servicio que brinda la Funeraria Tolentino, ello nos da a conocer que existe una gran participación del mercado que se siente bien con el servicio de la Funeraria, pero existe un gran mercado que no está de acuerdo en recomendar el servicio.

4.2. Prueba de hipótesis de la investigación

4.2.1. Prueba de hipótesis general

El presente trabajo de investigación determina que sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, para la contrastación de hipótesis, en primer término, se categorizaron los puntajes obtenidos en la escala de Likert en tres categorías en función a puntos de corte en media $\pm 0,75$ desviaciones estándar seleccionadas basadas en casos explorados en la muestra obtenida, obteniendo para gestión del talento humano:

Tabla 2: Desviación estándar de percepción de la gestión del talento humano

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar
Percepción de la Gestión del talento humano	384	23,5677	5,10010
N válido (por lista)	384		

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Obteniendo el siguiente baremo:

Tabla 3: Resultado baremo de percepción de la gestión del talento humano

Percepción de la Gestión del talento humano (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo de percepción de la gestión del talento humano	80	20,8	20,8	20,8
	Nivel medio de percepción de la gestión del talento humano	212	55,2	55,2	76,0
	Nivel alto de percepción de la gestión del talento humano	92	24,0	24,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

De igual forma se hizo para la variable calidad de servicio:

Tabla 4: Desviación estándar calidad de servicio

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar
Calidad de servicio	384	35,6510	7,49085
N válido (por lista)	384		

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

De la tabla anterior se obtuvo el siguiente baremo:

Tabla 5: Resultado baremo calidad de servicio

Calidad de servicio (agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de calidad de servicio	77	20,1	20,1	20,1
	Nivel medio de calidad de servicio	231	60,2	60,2	80,2
	Alto nivel de calidad de servicio	76	19,8	19,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Se realizaron los siguientes pasos:

4.2.1.1. Formulación de hipótesis:

Ho: No existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

H1: Sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

4.2.1.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.1.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ con 4 grados de libertad como se aprecia en la figura:

Se usó un nivel de significancia $\alpha=0,05$; por lo tanto, bajo la distribución T-Student el valor crítico es $(384-2) = 382$ grados de libertad, obteniendo la regla de decisión:

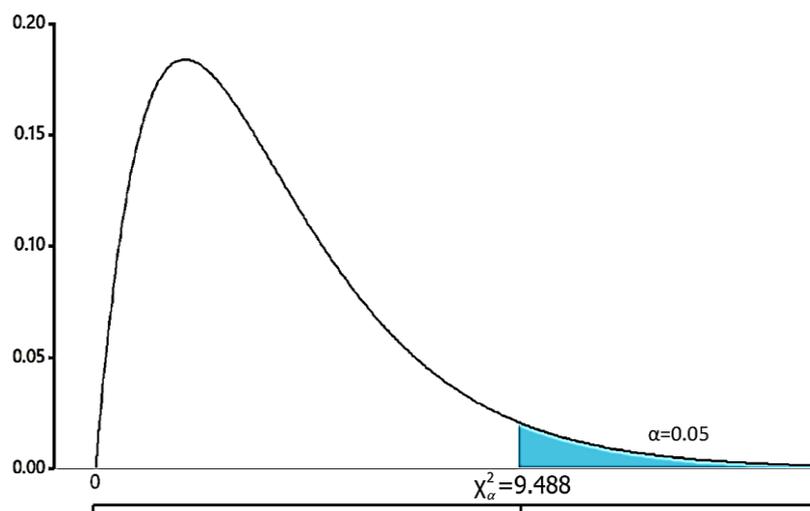


Figura 26. Nivel de Significancia y regla de decisión
Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Regla de decisión:

– La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$

– La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.1.4. Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba se calcula a partir de la tabla de contingencia:

Tabla 6: Tabla cruzada de percepción del talento humano y calidad de servicio

Recuento		Calidad de servicio (agrupada)			Total
		Bajo nivel de calidad de servicio	Nivel medio de calidad de servicio	Alto nivel de calidad de servicio	
Percepción de la Gestión del talento humano (agrupada)	Nivel bajo de percepción de la gestión del talento humano	55	25	0	80
	Nivel medio de percepción de la gestión del talento humano	21	170	21	212
	Nivel alto de percepción de la gestión del talento humano	1	36	55	92
Total		77	231	76	384

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

De la tabla anterior se calculó el estadístico de contraste.

Tabla 7: Prueba de Chi-Cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	254,658 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	226,635	4	,000
Asociación lineal por lineal	173,395	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,83.

Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-Cuadrado de Pearson es $\chi_0^2 = 254,658$

4.2.1.5. Decidir si H_0 se acepta o se rechaza.

Como $\chi_0^2 = 254,658 > \chi_\alpha^2 = 9,488$, entonces rechazamos la H_0 .

4.2.1.6. Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017. La fuerza de la correlación Gamma es 0,901; el cual es muy alto.

Tabla 8: Medidas simétricas

		Error estándar			Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por	Gamma	,901	,022	15,435	,000
ordinal	Correlación de Spearman	,672	,031	17,746	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,673	,031	17,777	,000 ^c
N de casos válidos		384			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Al igual que en la prueba anterior, se calculan los estadísticos de la variable incorporación del talento humano:

Tabla 9: Desviación estándar de percepción de la incorporación del talento humano

Estadísticos descriptivos			
	N	Media	Desviación estándar
Percepción de la Incorporación	384	6,6667	1,77841
N válido (por lista)	384		

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Para la contrastación de hipótesis, en primer término, se categorizaron los puntajes obtenidos en la escala de Likert en tres categorías en función a puntos de corte en media $\pm 0,75$ desviaciones estándar seleccionadas basadas en casos explorados en la muestra obtenida, alcanzando:

Tabla 10: Resultado baremo de percepción de la incorporación del talento humano

Percepción de la Incorporación (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de percepción de la incorporación del talento humano	79	20,6	20,6	20,6
	Nivel medio de percepción de la incorporación del talento humano	167	43,5	43,5	64,1
	Nivel alto de percepción de la incorporación del talento humano	138	35,9	35,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.2.1. Formulación de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

H1: Sí existe relación significativa entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

4.2.2.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.2.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ con 4 grados de libertad como se aprecia en la figura:

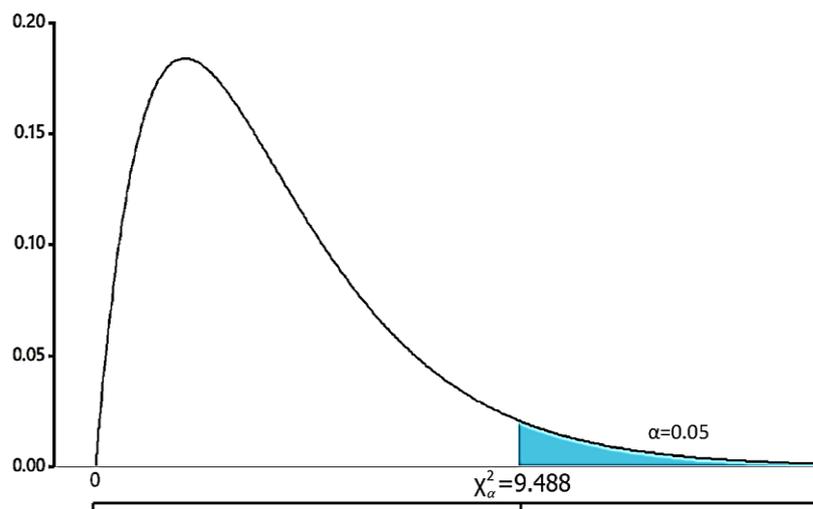


Figura 27. Nivel de significancia y regla de decisión
Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Regla de decisión:

- La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.2.4. Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba se calcula a partir de la tabla de contingencia:

Tabla 11. Tabla cruzada de percepción de la incorporación
(agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)

Recuento		Calidad de servicio (agrupada)			Total
		Bajo nivel de calidad de servicio	Nivel medio de calidad de servicio	Alto nivel de calidad de servicio	
Percepción de la Incorporación (agrupada)	Bajo nivel de percepción de la incorporación del talento humano	49	30	0	79
	Nivel medio de percepción de la incorporación del talento humano	24	127	16	167
	Nivel alto de percepción de la incorporación del talento humano	4	74	60	138
Total		77	231	76	384

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

A partir de la tabla anterior se obtuvo el valor crítico:

Tabla 12: Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica
			(bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	170,351 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	165,351	4	,000
Asociación lineal por lineal	133,118	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,64.

Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-Cuadrado de Pearson es $\chi_0^2 = 170,351$

4.2.2.5. Decidir si H_0 se acepta o se rechaza.

Como $\chi_0^2 = 170,351 > \chi_\alpha^2 = 9,488$, entonces rechazamos la H_0 .

4.2.2.6. Conclusión

Existe evidencia muestral suficiente que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que sí existe relación significativa directa entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017. Además, la fuerza de la correlación gamma es 0,823; la cual es alta.

Tabla 13: Medidas simétricas

		Medidas simétricas		
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,823	,034	,000
	Correlación de Spearman	,585	,034	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,590	,033	,000 ^c
N de casos válidos		384		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Al igual que en la prueba anterior, se calculan los estadísticos de la variable percepción de la colocación del talento humano:

Tabla 14: Desviación estándar de percepción de la colocación del talento humano

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar
Percepción de la Colocación	384	3,3776	,98851
N válido (por lista)	384		

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Para la contrastación de hipótesis, en primer término, se categorizaron los puntajes obtenidos en la escala de Likert en tres categorías en función a puntos de corte en media $\pm 0,75$ desviaciones estándar seleccionadas basadas en casos explorados en la muestra recogida, se obtuvo:

Tabla 15: Resultado baremo de percepción de la colocación

Percepción de la Colocación (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo de percepción de la colocación del talento humano	61	15,9	15,9	15,9
	Nivel medio de percepción de la colocación del talento humano	141	36,7	36,7	52,6
	Nivel alto de percepción de la colocación del talento humano	182	47,4	47,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.3.1. Formulación de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

H1: Sí existe relación significativa entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

4.2.3.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.3.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ con 4 grados de libertad como se aprecia en la figura:

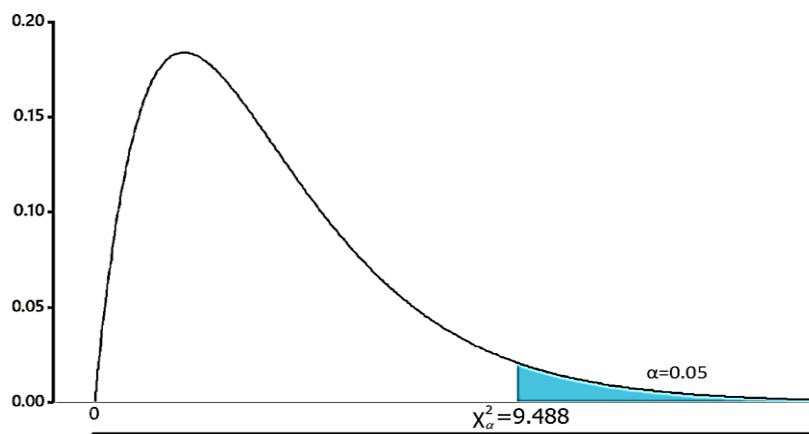


Figura 28. Nivel de significancia y regla de decisión
Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Regla de decisión:

- La Ho se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La Ho no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.3.4. Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba se calcula a partir de la tabla de contingencia:

Tabla 16. Tabla cruzada de percepción de la colocación (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)

Recuento

		Calidad de servicio (agrupada)			Total
		Bajo nivel de calidad de servicio	Nivel medio de calidad de servicio	Alto nivel de calidad de servicio	
Percepción de la Colocación (agrupada)	Nivel bajo de percepción de la colocación del talento humano	38	21	2	61
	Nivel medio de percepción de la colocación del talento humano	27	100	14	141
	Nivel alto de percepción de la colocación del talento humano	12	110	60	182
Total		77	231	76	384

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

De la tabla anterior se obtuvo el valor crítico:

Tabla 17: Prueba Chi-Cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			Significación asintótica
	Valor	Df	(bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	111,512 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	102,210	4	,000
Asociación lineal por lineal	86,864	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,07.

Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-Cuadrado de Pearson es $\chi_0^2 = 111,512$

4.2.3.5. Decidir si H_0 se acepta o se rechaza.

Como $\chi_0^2 = 115,512 > \chi_\alpha^2 = 9,488$, entonces rechazamos la H_0 .

4.2.3.6. Conclusión

Existe evidencia muestral suficiente que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que sí existe relación directa significativa entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017. La fuerza de la correlación gamma es 0,689, la cual es media.

Tabla 18: Medidas simétricas

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,689	,053	10,034	,000
	Correlación de Spearman	,465	,042	10,266	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,476	,041	10,585	,000 ^c
N de casos válidos		384			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Al igual que en la prueba anterior, se calculan los estadísticos de la variable recompensa del talento humano:

Tabla 19: Desviación estándar de percepción de la recompensa del talento humano

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Percepción de la Recompensa N válido (por lista)	384	1,00	5,00	3,3307	,98950

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Para la contrastación de hipótesis, en primer término, se categorizaron los puntajes obtenidos en la escala de Likert en tres categorías en función a puntos de corte en media $\pm 0,75$ desviaciones estándar seleccionadas basadas en casos explorados en la muestra recogida, se obtuvo:

Tabla 20: Resultado baremo de la percepción de la recompensa del talento humano

Percepción de la Recompensa (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel de percepción de la recompensa	71	18,5	18,5	18,5
	Nivel medio de percepción de la recompensa	277	72,1	72,1	90,6
	Alto nivel de percepción de la recompensa	36	9,4	9,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.4.1. Formulación de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

H1: Sí existe relación significativa entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

4.2.4.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.4.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ con 4 grados de libertad como se aprecia en la figura:

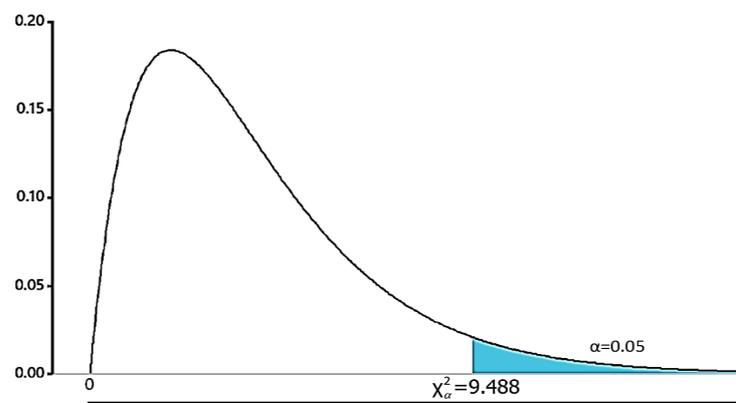


Figura 29. Nivel de significancia y regla de decisión
Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Regla de decisión:

- La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.4.4. Cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba

Para el cálculo del estadístico de prueba se calcula a partir de la tabla de contingencia:

Tabla 21: Tabla cruzada recompensa (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)

Recuento		Calidad de servicio (agrupada)			Total
		Bajo nivel de calidad de servicio	Nivel medio de calidad de servicio	Alto nivel de calidad de servicio	
Percepción de la Recompensa (agrupada)	Bajo nivel de percepción de la recompensa	44	25	2	71
	Nivel medio de percepción de la recompensa	27	200	50	277
	Alto nivel de percepción de la recompensa	2	10	24	36
Total		73	235	76	384

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

De la tabla anterior obtenemos el estadístico de prueba:

Tabla 22: Pruebas de Chi-Cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	155,478 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	126,991	4	,000
Asociación lineal por lineal	102,307	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,84.

Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-Cuadrado de Pearson es $\chi_0^2 = 155,478$

4.2.4.5. Decidir si H_0 se acepta o se rechaza.

Como $\chi_0^2 = 155,478 > \chi_\alpha^2 = 9,488$, entonces rechazamos la H_0 .

4.2.4.6. Conclusión

Existe evidencia muestral suficiente que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que sí existe relación significativa directa entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017. La fuerza de la correlación gamma es 0,802, es decir existe una fuerza de correlación alta.

Tabla 23: Medidas simétricas

Medidas simétricas		Error estándar			Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal	Gamma	,802	,050	9,370	,000
	Correlación de Spearman	,518	,044	11,842	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,517	,044	11,800	,000 ^c
N de casos válidos		384			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

Al igual que en la prueba anterior, se calculan los estadísticos de la variable desarrollo del talento humano:

Tabla 24: Desviación estándar de percepción del desarrollo del talento humano

	N	Media	Desviación estándar
Percepción del Desarrollo	384	3,3776	,96173
N válido (por lista)	384		

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Para la contrastación de hipótesis, en primer término, se categorizaron los puntajes obtenidos en la escala de Likert en tres categorías en función a puntos de corte en media $\pm 0,75$ desviaciones estándar seleccionadas basadas en casos explorados en la muestra recogida, se obtuvo:

Tabla 25: Resultado baremo de percepción del desarrollo del talento humano

Percepción del Desarrollo (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja percepción de desarrollo del talento humano	62	16,1	16,1	16,1
	Nivel medio de percepción de desarrollo del talento humano	292	76,0	76,0	92,2
	Alta percepción de desarrollo del talento humano	30	7,8	7,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.5.1. Formulación de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

H1: Sí existe relación significativa entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

4.2.5.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto,

la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.5.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ con 4 grados de libertad como se aprecia en la figura:

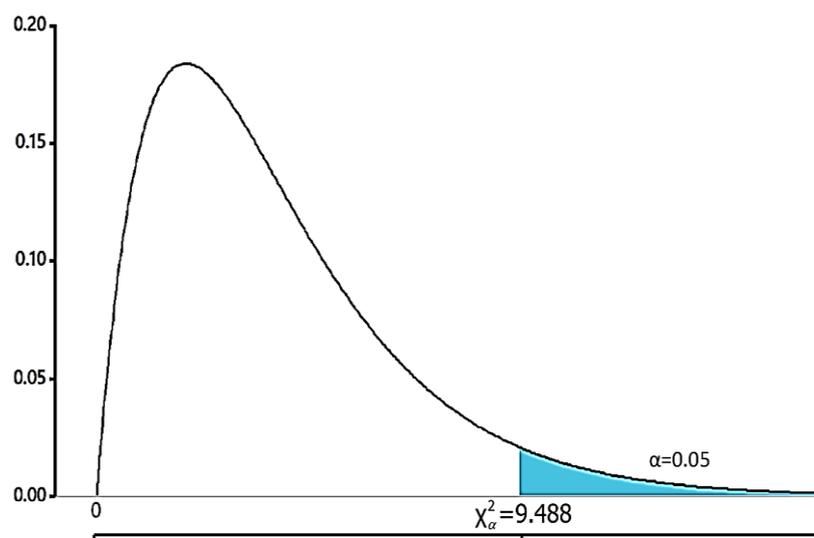


Figura 30. Nivel de significancia y regla de decisión
Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Regla de decisión:

- La Ho se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La Ho no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.5.4. Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba se calcula a partir de la tabla de contingencia:

Tabla 26. Tabla cruzada de percepción del desarrollo (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)

Recuento		Calidad de servicio (Agrupada)			Total
		Baja percepción de calidad de servicio	Media percepción de calidad de servicio	Alta percepción de calidad de servicio	
Percepción del Desarrollo (Agrupada)	Baja percepción del desarrollo del talento humano	35	24	3	62
	Nivel medio percepción del desarrollo del talento humano	36	199	57	292
	Alta percepción del desarrollo del talento humano	2	12	16	30
Total		73	73	235	76

Nota: Resultado obtenido el 9 de junio del 2017

De la tabla anterior determinamos el estadístico de prueba:

Tabla 27: Pruebas de Chi-Cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	88,682 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	73,151	4	,000
Asociación lineal por lineal	61,559	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,70.

Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-Cuadrado de Pearson es $\chi_0^2 = 88,682$

4.2.5.5. Decidir si H_0 se acepta o se rechaza.

Como $\chi_0^2 = 88,682 > \chi_\alpha^2 = 9,488$, entonces rechazamos la H_0 .

4.2.5.6. Conclusión

Existe evidencia muestral suficiente que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que sí existe relación directa entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017. La fuerza de correlación gamma es: 0,695, la cual indica correlación media.

Tabla 28: Medidas simétricas

Medidas simétricas		Error estándar			Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal	Gamma	,695	,067	7,117	,000
	Correlación de Spearman	,403	,048	8,599	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,401	,048	8,553	,000 ^c
N de casos válidos		384			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 5

Al igual que en la prueba anterior, se calculan los estadísticos de la variable retención del talento humano:

Tabla 29: Desviación estándar de percepción de la retención del talento humano

	N	Media	Desviación estándar
Percepción de la Retención	384	3,2630	1,03520
N válido (por lista)	384		

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Para la contrastación de hipótesis, en primer término, se categorizaron los puntajes obtenidos en la escala de Likert en tres categorías en función a puntos de corte en media $\pm 0,75$ desviaciones estándar seleccionadas basadas en casos explorados en la muestra recogida, se obtuvo:

Tabla 30: Resultado baremo de percepción de la retención del talento humano

Percepción de la Retención (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja percepción de la retención del talento humano	82	21,4	21,4	21,4
	Nivel medio de percepción de la retención del talento humano	264	68,8	68,8	90,1
	Alto nivel de percepción de la retención del talento humano	38	9,9	9,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.6.1. Formulación de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de la retención del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

H1: Sí existe relación significativa entre la percepción de la retención del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

4.2.6.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto,

la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.6.3. Definición del nivel de significancia y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ con 4 grados de libertad como se aprecia en la figura:

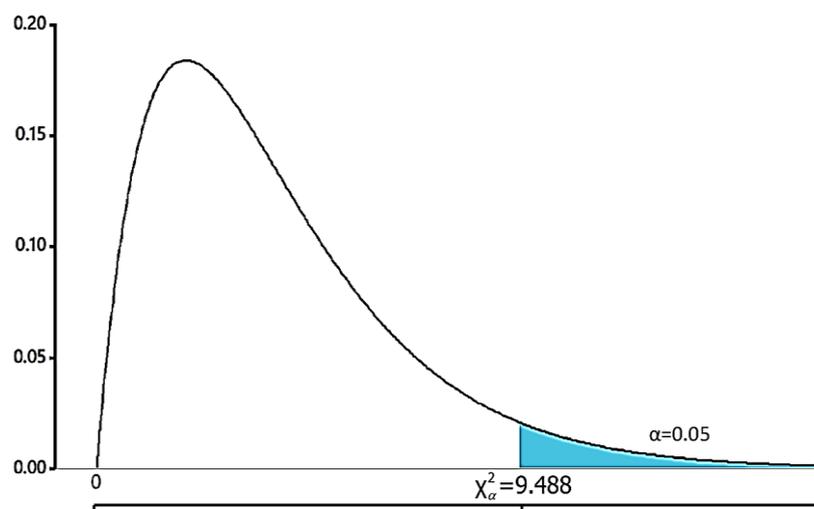


Figura 31. Nivel de significancia y regla de decisión
Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Regla de decisión:

– La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$

– La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.6.4. Cálculo del estadístico de prueba

Para el cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 31. Tabla cruzada de percepción de la retención (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)

Recuento		Calidad de servicio (agrupada)			Total
		Baja percepción de calidad de servicio	Media percepción de calidad de servicio	Alta percepción de calidad de servicio	
Percepción de la Retención (agrupada)	Baja percepción de la retención del talento humano	48	31	3	82
	Nivel medio percepción de la retención del talento humano	22	192	50	264
	Alta percepción de la retención del talento humano	3	12	23	38
Total		73	73	235	76

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

De la tabla anterior se calcula el estadístico de prueba:

Tabla 32: Pruebas de Chi-Cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	146,944 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	123,833	4	,000
Asociación lineal por lineal	95,488	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,22.

Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-Cuadrado de Pearson es $\chi_0^2 = 146,944$

4.2.6.5. Decidir si H_0 se acepta o se rechaza.

Como $\chi_0^2 = 146,944 > \chi_\alpha^2 = 9,488$, entonces rechazamos la H_0 .

4.2.6.6. Conclusión

Existe evidencia muestral suficiente que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que sí existe relación directa entre la percepción de la retención del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017. La fuerza de correlación gamma es 0,763, la cual indica correlación alta.

Tabla 33: Medidas simétricas

Medidas simétricas		Error estándar			Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal	Gamma	,763	,055	9,242	,000
	Correlación de Spearman	,503	,046	11,364	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,499	,046	11,264	,000 ^c
N de casos válidos		384			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.7. Prueba de hipótesis específica 6

Al igual que en la prueba anterior, se calculan los estadísticos de la variable supervisión del talento humano:

Tabla 34: Desviación estándar de percepción de la supervisión del talento humano

	N	Media	Desviación estándar
Percepción de la Supervisión	384	3,5521	1,01292
N válido (por lista)	384		

Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Para la contrastación de hipótesis, en primer término, se categorizaron los puntajes obtenidos en la escala de Likert en tres categorías en función a puntos de

corte en media $\pm 0,75$ desviaciones estándar seleccionadas basadas en casos explorados en la muestra recogida, se obtuvo:

Tabla 35: Resultado baremo de percepción de la supervisión del talento humano

Percepción de la Supervisión (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja percepción de la supervisión	53	13,8	13,8	13,8
	Nivel medio de percepción de la supervisión	265	69,0	69,0	82,8
	Alta percepción de la supervisión	66	17,2	17,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota: Resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.2.7.1. Formulación de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de la supervisión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

H1: Sí existe relación significativa entre la percepción de la supervisión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

4.2.7.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto,

la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.7.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ con 4 grados de libertad como se aprecia en la figura:

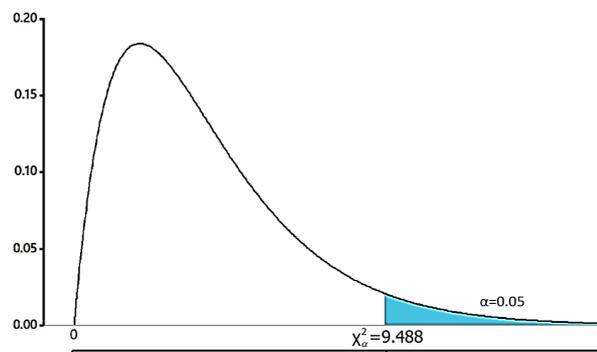


Figura 32. Nivel de significancia y regla de decisión
Nota: resultado obtenido el 9 de junio del 2017

Regla de decisión:

- La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.7.4. Cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba

El estadístico de prueba se calcula a partir de la tabla de contingencia:

Tabla 36: Tabla cruzada de percepción de la supervisión (agrupada)*Calidad de servicio (agrupada)

Recuento		Calidad de servicio (Agrupada)			Total
		Baja percepción de calidad de servicio	Media percepción de calidad de servicio	Alta percepción de calidad de servicio	
Percepción de la Supervisión (Agrupada)	Bajo nivel de percepción de la supervisión	36	15	2	53
	Medio nivel de percepción de la supervisión	33	189	43	265
	Alto nivel de percepción de la supervisión	4	31	31	66
Total		73	235	76	384

Nota: Resultado obtenido el 9 de junio del 2017

De la tabla anterior se obtiene el estadístico de prueba:

Tabla 37: Pruebas de Chi-Cuadrada

Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	127,718 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	102,813	4	,000
Asociación lineal por lineal	80,418	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,08.

Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-Cuadrado de Pearson es $\chi_0^2 = 127,718$

4.2.7.5. Decidir si H_0 se acepta o se rechaza.

Como $\chi_0^2 = 127,718 > \chi_\alpha^2 = 9,488$; entonces rechazamos la H_0 .

4.2.7.6. Conclusión

Existe evidencia muestral suficiente que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que sí existe relación directa entre la percepción de la supervisión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017; con una fuerza de correlación gamma de 0,710.

Tabla 38: Medidas simétricas

		Medidas simétricas			Significación aproximada
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal	Gamma	,710	,059	8,276	,000
	Correlación de Spearman	,456	,047	10,013	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,458	,047	10,076	,000 ^c
N de casos válidos		384			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Nota: Resultado obtenido el 9 de junio del 2017

4.3. Discusión con los antecedentes

La tesis que fue presentada por (Medina, 2016), titulada “Modelo de gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente de la Empresa Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda.”, evidenció que existen muchas quejas e inconformidad en cuanto al servicio prestado por la empresa, debido a que existe mucha demora para que los clientes sean atendidos, esto se genera debido a que no existe mucha comunicación y coordinación entre el gerente y los demás departamentos de la empresa. Asimismo, reafirma bajo los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, por lo tanto, los clientes de la Funeraria Tolentino no perciben una buena atención por parte de los colaboradores ya que existen demoras porque mencionan que no están de acuerdo con el tiempo de espera para que puedan ser atendidos, esto debido a que no existe el talento necesario para ofrecer un buen servicio, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en las preguntas 1, 7, 13 y 21, así como también en las figuras 3, 9, 15 y 23.

La investigación presentada por (Enríquez , 2015), titulada “Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de ciudadanos intensivos del Hospital de Especialidades “Baca Ortiz”, Quito, junio 2014”, demostró que los clientes encuestados perciben una baja calidad del servicio, esto se debe a la falta de personal, además de que mencionan que el hospital no cuenta con una adecuada infraestructura, materiales e insumos insuficientes, generando así un alto grado de insatisfacción en sus clientes. Caso similar se obtuvo en la presente investigación “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, donde el servicio en la Funeraria Tolentino también se ve influenciado en que los clientes no están de acuerdo con el aspecto pulcro de los colaboradores, además no se cuenta con folletos de información referente a los servicios que ofrece y que

muchas veces la falta de personal hace que la espera para ser atendidos tome un poco más de tiempo, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en las preguntas 4, 5, 13 y 21, así como también en las figuras 6, 7, 15 y 23.

La tesis presentada por (Rodríguez, 2015), titulada “Gestión del talento humano y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón Quevedo, año 2014”, quien en su investigación obtuvo como resultado que, en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se ha evidenciado errores en el sistema digital, poca capacitación, poco sentido de participación y colaboración del personal, lo que ha generado en muchas ocasiones demora y dificultades para que exista menos tiempo en el proceso de atención a los clientes. Caso similar se obtuvo en la investigación que se realizó “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, debido a que menos del 50% de las personas encuestadas se encuentra conforme con la atención que recibe, en muchas ocasiones no se ha prestado la atención necesaria para poder resolver sus dudas y más aún que los clientes no perciben que los colaboradores se encuentran orientados a cumplir con todo el proceso del servicio y así no cometer muchos errores, es decir se evidencia la falta de motivación y capacitación en los colaboradores para lograr la satisfacción en los clientes respecto al servicio, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en las preguntas 1, 8, 11 y 14, así como también en las figuras 3, 10, 13 y 16.

La tesis realizada por (Quisiguiña, 2014) titulada “Gestión del Talento Humano en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital General Docente de Riobamba”, demostró que la capacitación al Talento Humano es bastante importante debido a que influye en la atención de los usuarios para que los clientes se sientan satisfechos por la atención que reciben. Asimismo, reafirma bajo los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la

Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, donde se encontró como resultado que en la Funeraria Tolentino no se está capacitando de la mejor manera al Talento Humano lo que genera que el servicio no sea la más adecuada para los clientes, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en la pregunta 14, así como también en la figura 16.

La investigación desarrollada por (Montoya, 2013) titulada “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena año 2013”, demuestra que en el Centro de Salud existe una deficiente atención en su proceso de servicio y una de las principales razones se debe a que existe una escasa cantidad de médicos por lo que no logran atender a todos sus pacientes generando incomodidad en ellos, para este problema la autora realizó un modelo de gestión de Talento Humano para el centro de salud, aquí prevalecen estrategias para reclutar y retener talentos del mercado de trabajo y así poder tener colaboradores necesarios para poder atender a todas las personas que asisten al centro de salud, lo que ayudará a obtener mayor conocimiento a la organización respecto a la importancia de contar con el número necesario de talentos para brindar un buen servicio. Esto da soporte a la investigación realizada “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, donde se evidenció que los clientes de la funeraria no están de acuerdo con el tiempo de espera para poder ser atendidos, además que existe deficiencia en desarrollar el servicio en el plazo determinado y que muchas veces se encuentran ocupados para poder responder a todas las peticiones por parte de los clientes, así como también percibieron que no se cuenta con los colaboradores necesarios para poder ofrecer una atención personalizada, es decir que no existen colaboradores necesarios para poder atender a todas las personas que deseen adquirir el servicio de la funeraria, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en las preguntas 13, 14 y 21, así como también en las figuras 15, 16 y 23.

La tesis presentada por (Vivas, 2013), que lleva por título “La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”, se ha demostrado que existen usuarios que no se encuentran conforme con la atención que reciben ya que el personal es descortés y se muestra serio, además de que no se dan a conocer en su debido momento las promociones y descuentos que tiene la empresa. Esto da soporte a la investigación “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, donde una parte importante del servicio es que este sea tangible y se evidenció que la Funeraria Tolentino no entrega folletos de información a sus clientes lo cual muestra mayor conocimiento de la empresa y esto es un aspecto que genera mayor relevancia al servicio que se brinda, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en la pregunta 5, así como también en la figura 7.

La tesis desarrollada por (Chigne, 2015), titulada “Programa de Capacitación, para mejorar la Calidad de Servicio en la empresa de Transportes Emtrafesa S.A.C. – Agencia Trujillo: 2014”, diagnosticó que los pasajeros no estaban muy satisfechos con el servicio brindado por la empresa, esto debido a la falta de un buen desempeño laboral de sus colaboradores operativos, ya que se evidenció la falta de conocimientos, actitudes, habilidades en cuanto al servicio que se brinda, por tanto la autora desarrolló un programa de capacitación el cual ayudará a solucionar los problemas con los colaboradores y a los directivos poder tomar decisiones para favorecer la confianza y el desarrollo del personal para que exista satisfacción en el puesto en la que se encuentran. Caso similar se obtuvo en la investigación “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, debido a que las personas mencionan que no existe un buen desempeño por parte de los colaboradores de la Funeraria Tolentino para ofrecer el servicio en un plazo determinado, así como también se diagnosticó que los colaboradores no están bien

capacitados para resolver todas las dudas que tiene el cliente, lo cual genera que no existe una buena gestión del programa de capacitación por parte de la empresa hacia sus colaboradores, debido a que se manifiesta en la insatisfacción por parte de los clientes con respecto a la calidad del servicio que brinda la empresa, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en las preguntas 8 y 14, así como también en las figuras 10 y 16.

La tesis desarrollada por (Quispe, 2014), titulada “Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán”, demuestra que no existe una buena administración del recurso humano en la municipalidad, esto debido a que no se aplican técnicas adecuadas en cuanto a la convocatoria y selección del personal, además de que no existe un plan de desarrollo de capacitación, generando así un deficiente desarrollo de los colaboradores, esto se ve influenciado en una baja calidad de servicio que se brinda al público ya que se evidenció el malestar en los ciudadanos. Esto da soporte a la investigación desarrollada “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, debido a que los clientes mencionan que los colaboradores no se encuentran capacitados para poder resolver todas las dudas que tienen, por otro lado menos del 50% de las personas que se acercan a la empresa considera que las personas que están laborando no perciben que los colaboradores se sientan comprometidos con su trabajo, generando una mala Gestión del Talento Humano en la empresa, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en las preguntas 8 y 19, así como también en las figuras 10 y 21.

En cuanto a Calidad de Servicio, la investigación que fue desarrollada por (Arrué, 2014), titulada “Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada del Osiptel Loreto desde la Percepción del Usuario Período junio a setiembre de 2014”, señala que en base a todos los usuarios que han sido entrevistados un 62% considera como adecuado

el servicio pero no es suficiente debido a que no es lo suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina del Osiptel. Esto apoya a la tesis realizada “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, ya que se evidencia que las personas encuestadas recomendarían el servicio de la Funeraria Tolentino pero no es lo suficiente para considerar que se está realizando un buen servicio en la empresa, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en la pregunta 23, así como también en la figura 25.

En cuanto a Gestión del Talento Humano, la investigación realizada por (Huaman, 2016), titulada “Relación de la Gestión del Talento Humano Basada en el *Endomarketing* para la Retención de Personal de la Empresa Maestro Perú Tienda Huancayo en el año 2015 – II”, afirma que el éxito de las organizaciones depende en gran medida del desenvolvimiento en el puesto de trabajo de los colaboradores; es decir, que invertir en talento genera mucho beneficio a la organización. Ello da soporte a la investigación desarrollada “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”; porque para brindar un servicio de calidad, lo que conlleva a clientes satisfechos y lograr el éxito de la organización, se debe considerar invertir en talento para la empresa; ya que son el primer contacto con los clientes, por lo que la investigación realizada conlleva a señalar que la Gestión del Talento Humano está muy relacionada con la calidad de servicio.

En cuanto a calidad de servicio, en la investigación presentada por (Rojas, 2015), titulada “La Gestión de Calidad y el Servicio que brinda el Personal Administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2013”, se manifestó que no existe satisfacción en los usuarios en cuanto al servicio que brinda la Universidad Nacional del Centro del Perú, esto debido a que el modelo de gestión es desfavorable; es decir, que la seguridad en el servicio que presta el personal administrativo no da garantía para una real gestión de calidad. Ello da soporte a la investigación desarrollada “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de

servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, debido a que menos del 50% de los clientes mencionan que se sienten seguros del contrato que realizan con la Funeraria Tolentino por lo que no muchas personas se sienten seguros con el servicio que prestan los colaboradores de la Funeraria Tolentino, como se puede verificar en los resultados de la aplicación del cuestionario específicamente en la pregunta 17, así como también en la figura 19.

Conclusiones

1. Dada la investigación, se demostró que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar que sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio según los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, esto debido a que la gestión del talento humano está relacionada con el servicio que ellos brindan a sus clientes.
2. Respecto a la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio en la Funeraria Tolentino, se demostró que, sí existe correlación, esto se debe a que si se incorpora a la empresa los mejores talentos del mercado laboral ello conlleva a tener las personas idóneas para cada puesto de trabajo y así brindar un mejor servicio.
3. Se ha demostrado que la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio en la Funeraria Tolentino, sí tienen relación, ya que los clientes se han sentido a gusto con el servicio que brindan los colaboradores desde el primer momento que ingresan a las instalaciones de la empresa.
4. Se llegó a la conclusión de que la recompensa al talento humano y la calidad de servicio en la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, se debe a que si los colaboradores se encuentran motivados realizarán una buena labor cuando tienen contacto con los clientes.
5. Se logró afirmar que sí existe relación entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio, esto se debe a que el 37.24% de los clientes de la Funeraria Tolentino menciona que están de acuerdo con el desempeño de los colaboradores para ofrecer el servicio en el plazo que se ha establecido
6. Se llegó a la conclusión de que existe relación entre la percepción de la retención del talento humano y la calidad de servicio en la Funeraria Tolentino, esto se debe a que si

hay una alta rotación del personal esto solo causa retraso en los procesos del servicio dentro de la empresa.

7. Por último, se afirmó la relación existente entre la percepción de la supervisión del talento humano y la calidad de servicio en la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, pues para mejorar el servicio y para tener conocimiento de ello, es necesario visualizar qué y cómo hace su trabajo el colaborador, con esto se puede evidenciar que más del 50% recomendaría el servicio de la Funeraria Tolentino.

Recomendaciones

1. La gerencia general debe manejar de manera adecuada la Gestión del Talento Humano y preocuparse más por los colaboradores con los que cuenta; es decir, motivarlos, capacitarlos, retenerlos porque son ellos el primer contacto y la cara que tiene la empresa.
2. Se recomienda tener un plan establecido para el reclutamiento y selección del personal y así poder captar a los mejores talentos del mercado.
3. Se recomienda tomar en consideración aumentar el número de talento en la empresa y ubicarlos en el puesto correcto, siempre dando a conocer la misión, visión y valores de empresa.
4. En cuanto a la motivación a los colaboradores se debe establecer mayores incentivos y bonificaciones con mayor frecuencia, además de reconocimientos mensuales o trimestrales de acuerdo al desenvolvimiento de cada talento.
5. Se debe realizar un programa de capacitación permanente a los colaboradores de la Funeraria Tolentino para lograr el buen desempeño en sus labores y mayor conocimiento en cuanto a los servicios que ofrece la empresa.
6. Uno de los problemas es la rotación de personal, lo que genera pérdida de tiempo, por lo que se recomienda generar un buen ambiente laboral entre ellos y dar la confianza necesaria a cada uno de los colaboradores para que puedan sentirse cómodos trabajando en la Funeraria Tolentino.
7. Se recomienda realizar periódicamente supervisión a todos los colaboradores para así poder observar las fallas y generar posibles mejoras en el proceso de servicio.

Referencias

- Andrés, J. (2008). *Marketing en Empresas de Servicios*. México D.F: Alfaomega Grupo Editor, S.A.
- Arrué, J. (2014). Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto desde la percepción del usuario, periodo junio a septiembre del 2014. San Juan Bautista, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/handle/unapiquitos/394>
- Calderón, L. (04 de noviembre de 2013). *Conexión Esan*. Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/11/04/desafios-gestionar-talento-humano-peru/>
- Carrasco, S. (2000). *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Castillo, F. (04 de noviembre de 2010). *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D. F., México: McGraw - Hill.
- Chigne, C. (2015). Programa de capacitación, para mejorar la Calidad de Servicio en la empresa de Transportes Emtrafesa S.A.C. - Agencia Trujillo: 201. Guadalupe, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/2044>
- Coello, M. (25 de Octubre de 2013). La Revolución de los Servicios. Obtenido de <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/10/la-revolucion-de-los-servicios.html>
- Cordova, I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: Editorial San Marcos.
- Enríquez, E. (2015). Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades "Baca Ortíz", Quito, junio 2014. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/569>

- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación: Desarrollo de la inteligencia*. México D.F.: International Thomson Editores, S.A.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw - Hill/Interamericana. Editores, S.A.
- Hernández, R.; Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw - Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hoffman, D. & Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios: conceptos, estrategias y casos*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Huaman, F. (2016). Relación de la Gestión del Talento Humano basada en el *Endomarketing* para la Retención de personal de la empresa Maestro Perú tienda Huancayo en el año 2015 - II. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia*. México: Pearson Educación.
- Medina, A. (julio de 2016). Modelo de gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente de la Empresa Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4156>
- Montoya, E. (2013). Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del centro de salud área 1 de Santa Elena Año 2013. Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/969>
- Namakforoosh, M. (2002). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Editorial Limusa S.A.
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.

- Quisiguiña, D. (diciembre de 2014). Gestión del Talento Humano en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital General Docente de Riobamba. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3388>
- Quispe, D. (2014). Administración de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio al público en la municipalidad distrital de Cachicadán. Huamachuco, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/2827>
- Rodríguez, Y. (2015). Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT, Cantón Quevedo, año 2014. Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1110/1/T-UTEQ-0055.pdf>
- Rojas, C. (2015). La Gestión de Calidad y el Servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2013. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2002). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma / Editorial Universitaria.
- Sánchez, J. (4 de marzo de 2015). *Conexión Esan*. Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/04/nuevos-retos-aprendiendo-a-gestionar-calidad-servicio/>
- Torres, E. (25 de agosto de 2011). *Conexión Esan*. Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/08/25/como-gestionar-de-manera-eficiente-la-calidad-de-un-servicio/>
- Vivas, L. (2013). La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán. Tulcán, Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>H1 = Sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.</p> <p>H0 = No existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.</p>	<p>VARIABLE I:</p> <p>Percepción de la Gestión del Talento Humano</p> <p>VARIABLE II:</p> <p>Calidad de Servicio</p>	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>General</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Según su Finalidad</p> <p>Investigación Pura</p> <p>Según su prolongación en el tiempo</p> <p>Investigación Transversal</p> <p>Según su énfasis en la naturaleza</p> <p>Investigación No Experimental</p> <p>NIVEL INVESTIGACIÓN:</p> <p>Correlacional.</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO DE LA
ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICAS:	INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?	Analizar la relación que existe entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.	Sí existe relación significativa entre la percepción de la incorporación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.	No experimental
¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?	Identificar la relación que existe entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.	Si existe relación significativa entre la percepción de la colocación del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.	POBLACIÓN Y MUESTRA:
			<ul style="list-style-type: none"> • POBLACIÓN: Clientes de la Funeraria Tolentino • MUESTRA: 384 clientes de la Funeraria Tolentino

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?

Analizar la relación que existe entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

Sí existe relación significativa entre la percepción de la recompensa al talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017?

Definir la relación que existe entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

Sí existe relación significativa entre la percepción del desarrollo del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017.

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la retención del talento humano y

Analizar la relación que existe entre la percepción de la retención del talento

Sí existe relación significativa entre la percepción de la

la calidad de servicio de los humanos y la calidad de retención del talento humano y clientes de la Funeraria servicio de los clientes de la la calidad de servicio de los Tolentino - Huancayo 2016- Funeraria Tolentino - clientes de la Funeraria 2017? Huancayo 2016-2017. Tolentino - Huancayo 2016-2017.

¿Cuál es la relación que existe Definir la relación que existe entre la percepción de la entre la percepción de Sí existe relación significativa supervisión del talento humano supervisión del talento entre la percepción de la y la calidad de servicio de los humano y la calidad de supervisión del talento humano clientes de la Funeraria servicio de los clientes de la y la calidad de servicio de los Tolentino - Huancayo 2016- Funeraria Tolentino - clientes de la Funeraria 2017? Huancayo 2016-2017. Tolentino - Huancayo 2016-2017.

Apéndice B: Guía de Entrevista

Z. A. 001: 419,

GUIA DE ENTREVISTA

Presentación.

Mi nombre, Gyna Jhasmit **LAUREANO MEZA**. Egresada de la Universidad Continental, y estoy desarrollando una investigación del tema: **"RELACION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FUNERARIA TOLENTINO"**, con la finalidad de optar el Título de Licenciada en Administración, así como contribuir con los conocimientos necesarios a las organizaciones en cuanto al manejo del talento humano.

Confidencialidad.

Los datos obtenidos por el presente instrumento serán utilizados con fines íntegramente académicos y no serán divulgados por ningún motivo.

Instrucciones.

Leer las siguientes preguntas de manera atenta y responderlas:

1. **¿Respecto al personal, con cuántos colaboradores cuenta para realizar las actividades de su empresa?**

La empresa, actualmente cuenta con (08) colaboradores permanentes fijos; sin embargo hemos sufrido (02) bajas, debido a que (01) colaborador se encuentra con licencia por enfermedad, y otro que renuncio recientemente. (03) volantes a destajo, sólo cuando sea necesario.

2. **¿Cuenta con el personal necesario para brindar todos los servicios? ¿Por qué?**

Normalmente el número apropiado para una atención adecuada, en este tipo de empresa, es de (10) colaboradores, entre administrativos y operativos, cumpliendo una labor diversa. No tenemos en este momento el número necesario de colaboradores permanentes o contratados, por motivos estrictamente de presupuesto para personal, debido a que las ventas, no son permanentemente fijas, lo cual nos impide tomar más personal y cumplir con las obligaciones remunerativas y las cargas sociales que ello implica. Y el problema se centra en que estamos arrastrando deudas y obligaciones de la empresa jurídica, que antes era FUNERARIA TOLENTINO SRL. Ahora como persona natural no tenemos los mismos beneficios financieros que la anterior. Y este problema es un tanto complicado, porque nacimos arrastrando deudas que no son nuestras; pero sin embargo tenemos que cumplir si o sí.

3. **¿Cómo es el proceso de reclutamiento del personal de la funeraria Tolentino?**

El proceso de reclutamiento que tiene la Funeraria, se basa primero en un perfil que debe tener el personal para este tipo de trabajo, debido a la diversidad de tareas que se tiene que cumplir. El personal debe saber hacer un poco de todo.

Se publica en el diario, o se recomienda a personas que tengan el perfil, mínimo para personal auxiliar operativo haber culminado su secundaria, para otros niveles, estudios técnicos o universitarios.



4. ¿Cuáles son las características que debe tener un personal que desea ser parte de la empresa?

Primero, su deseo de trabajar al 100% y a presión. Y lo más importante: Estar disponible permanentemente al llamado a cualquier hora.

5. ¿La empresa orienta al personal de manera correcta y con todo lo necesario de las funciones que va a realizar?

Sí.

6. ¿La empresa brinda capacitación a sus colaboradores?

Actualmente no, pero anteriormente sí, a través de cursos que brinda la cámara de Comercio de Huancayo, ya que por ser socio nos dan este tipo de facilidad.

7. ¿Cómo compensa a sus colaboradores para motivarlos?

Cuando cumplen una jornada ininterrumpida por ejemplo, se les da para su menú a todo el grupo, caso hagan trabajos fuera del horario, se les compensa pecuniariamente o les compensa con descanso por las horas laboradas. En su cumpleaños, también se les incentiva pecuniariamente o con una cena en grupo.

8. ¿Cuánto es el tiempo promedio que un personal permanece en la empresa?

En nuestra empresa, si el colaborador es eficiente puede quedarse indefinidamente, pasando a ser permanente.

9. ¿Cuáles son los motivos por la que el personal renuncia o es retirado de la empresa?

El motivo de la renuncia siempre es voluntario, y por razones personales; y se le puede retirar la empresa, cuando no cumple para lo que fue tomado.

10. ¿Cómo se maneja el tema de la supervisión?

El tema de la supervisión, no es exigente, se espera la responsabilidad mas que toda una supervisión. La supervisión se hace de forma inopinada y sin frecuencia, ya que para la atención de los servicios, el jefe de equipo es y tiene que ser muy exigente al momento de prestar el servicio en sí

11. Tienen todos los equipos y materiales necesarios para brindar un buen servicio?

Sí.

12. ¿Conque frecuencia se remodelan las instalaciones y los equipos?

Las instalaciones cuando la necesidad lo requiera, y los equipos le damos un tiempo de más o menos (06) años.

13. ¿Cuáles son los errores más frecuentes en todo el proceso del servicio?

Frecuentes, frecuentes, casi no hay

14. ¿Qué problemas tienen con frecuencia con los clientes?

En el incumplimiento de entregarnos la documentación necesaria para recuperar los desembolsos que les corresponde por Es salud. Pero ya hemos superado en la actualidad, ya que todo lo tramitamos personalmente.

15. ¿Cuáles son las quejas más frecuentes?

No hay

16. ¿Sabe usted que es lo que prefiere el cliente en un servicio funerario? Cubre todas sus necesidades?

Sí. El cliente quiere, la puntualidad, eficiencia y calidad, además de la veracidad y honestidad. Los planes están diseñados para cubrir todas las necesidades del caso. Salvo el Plan Básico y Tradicional, que por el costo n alcanza para ello.

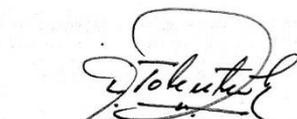
17. ¿Cuánto se demoran en la atención de un cliente?

Todo el tiempo que sea necesario para satisfacerlo, pero normalmente se necesita de 02 a 03 horas.

18. ¿Cuáles son sus aspectos diferenciales?

Es todo lo que nos diferencia de otras funerarias, como la atención personalizada, el asesoramiento oportuno e integral, el trámite en forma general de toda la documentación, y servicios complementarios que hacen que el cliente ya no se preocupe por algún detalle. La presentación del personal correctamente uniformado y bien limpio.

FUNERARIA TOLENTINO
Carlos R. Tolentino Cabero
APODERADO


FUNERARIA TOLENTINO
Carlos R. Tolentino Cabero
APODERADO

Apéndice C: Análisis de confiabilidad del cuestionario dirigido a los clientes de la Funeraria Tolentino

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,955	,957	23

Como podemos apreciar en la tabla el valor del Alfa de Cronbach es de $\alpha=0.955$. De acuerdo a la tabla de interpretación propuesto por Cordova, I. (2013):

ESCALA	CATEGORÍA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

De acuerdo a la tabla, la confiabilidad del instrumento se consideraría como confiabilidad muy alta.

Además de los resultados anteriores también se obtuvo la matriz de correlaciones de cada uno de los 23 ítems:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cómo valoraría usted la atención de las personas que laboran en la Funeraria Tolentino	83,30	225,168	,821	,952
Cree usted que existe suficiente información (respecto a los servicios) para las personas que asisten a la Funeraria Tolentino	84,05	223,103	,680	,953
Considera que la Funeraria Tolentino se preocupa por mantener sus instalaciones equipadas y limpias para su utilización	83,10	222,411	,837	,951
Cree usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino tienen un aspecto pulcro	83,10	246,305	,013	,959
Cree usted que la Funeraria Tolentino otorga folletos de información referente a los servicios que presta	84,15	245,608	-,006	,964
Considera que la persona que lo recibió en la Funeraria Tolentino lo escucha con atención	83,35	234,766	,504	,955

Cree usted que si la Funeraria Tolentino se compromete en hacer algo en un momento determinado, lo cumple	83,25	223,355	,864	,951
Cómo calificaría a la persona que lo atendió, comprendió sus problemas y supo darle una solución	83,30	224,011	,809	,952
Considera usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino realizan bien el servicio desde el primer momento que lo recibe en sus instalaciones	83,30	220,537	,885	,951
Considera que la Funeraria Tolentino brinda sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo	83,35	225,397	,784	,952
Cree usted que los colaboradores se encuentran orientados a cumplir y no cometer muchos errores en el proceso del servicio	83,50	220,263	,864	,951
Considera usted que la persona que lo atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	83,30	237,168	,419	,955
Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado	84,00	222,737	,684	,953

Considera que los colaboradores de la funeraria se desempeñan de una manera correcta para ofrecer el servicio en el plazo determinado	83,35	222,871	,826	,951
Cree usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino nunca están demasiado ocupados para responder a sus peticiones	84,00	228,947	,618	,954
Considera usted que el comportamiento de los colaboradores de la Funeraria Tolentino infunden confianza en usted	83,25	224,303	,827	,951
Usted considera que se siente seguro del contrato que realiza con la Funeraria Tolentino	83,25	219,776	,888	,950
Considera que los colaboradores de la Funeraria Tolentino están dispuestos a ayudar a sus clientes y brindar un trato considerado y amable	83,40	221,937	,839	,951
Usted considera que los colaboradores de la Funeraria Tolentino están capacitados para responder todas sus preguntas	83,70	226,642	,690	,953
Cree usted que el horario de operaciones es conveniente para todos sus clientes	83,90	224,621	,617	,954

Considera que la Funeraria Tolentino tiene los colaboradores necesarios para ofrecerle una atención personalizada	83,65	224,450	,656	,953
Considera que los colaboradores de la Funeraria Tolentino entienden sus necesidades específicas	83,65	222,661	,845	,951
Está de acuerdo en recomendar el servicio de la Funeraria Tolentino	83,40	222,674	,866	,951

Como se aprecia en la tabla el coeficiente de Cronbach que es de $\alpha=0,955$, solo podría ser aumentado a 0,964 si se quitara el ítem “Cree usted que la Funeraria Tolentino otorga folletos de información referente a los servicios que presta.”; sin embargo, como la confiabilidad es muy alta, no es necesario recurrir a ello.

Apéndice D: Cuestionario

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE LA FUNERARIA TOLENTINO

Presentación

Mi nombre es Gyna Jhasmit Laureano Meza, soy egresada de la Universidad Continental y estoy desarrollando una investigación del tema “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FUNERARIA TOLENTINO – HUANCAYO 2016-2017”, con la finalidad de optar el título de Licenciada en Administración, así como también, contribuir con los conocimientos necesarios en las organizaciones en cuanto al manejo del talento humano.

Confidencialidad

Los datos obtenidos por el presente instrumento serán utilizados con fines íntegramente académicos y no serán divulgados por ningún motivo.

Indicaciones

Leer cuidadosamente las siguientes preguntas de manera atenta y responderlas de la siguiente manera:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

I. PREGUNTAS

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Cómo valoraría usted la atención de las personas que laboran en la Funeraria Tolentino?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que existe suficiente información (respecto a los servicios) para las personas que asisten a la Funeraria Tolentino?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la Funeraria Tolentino se preocupa por mantener sus instalaciones equipadas y limpias para su utilización?	1	2	3	4	5
4	¿Cree usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino tienen un aspecto pulcro?	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que la Funeraria Tolentino otorga folletos de información referente a los servicios que presta?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que la persona que lo recibió en la Funeraria Tolentino lo escucha con atención?	1	2	3	4	5
7	Cree usted que si la Funeraria Tolentino se compromete en hacer algo en un momento determinado, ¿lo cumple?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo calificaría a la persona que lo atendió, comprendió sus problemas y supo darle una solución?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino realizan bien el servicio desde el primer momento que lo recibe en sus instalaciones?	1	2	3	4	5

10	¿Considera que la Funeraria Tolentino brinda sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo?	1	2	3	4	5
11	¿Cree usted que los colaboradores se encuentran orientados a cumplir y no cometer muchos errores en el proceso del servicio?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que la persona que lo atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que los colaboradores de la funeraria se desempeñan de una manera correcta para ofrecer el servicio en el plazo determinado?	1	2	3	4	5
15	¿Cree usted que los colaboradores de la Funeraria Tolentino nunca están demasiado ocupados para responder a sus peticiones?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores de la Funeraria Tolentino infunden confianza en usted?	1	2	3	4	5
17	¿Usted considera que se siente seguro del contrato que realiza con la Funeraria Tolentino?	1	2	3	4	5
18	¿Considera que los colaboradores de la Funeraria Tolentino están dispuestos a ayudar a sus clientes y brindar un trato considerado y amable?	1	2	3	4	5
19	¿Usted considera que los colaboradores de la Funeraria Tolentino están capacitados para responder todas sus preguntas?	1	2	3	4	5

20	¿Cree usted que el horario de operaciones es conveniente para todos sus clientes?	1	2	3	4	5
21	¿Considera que la Funeraria Tolentino tiene los colaboradores necesarios para ofrecerle una atención personalizada?	1	2	3	4	5
22	¿Considera que los colaboradores de la Funeraria Tolentino entienden sus necesidades específicas?	1	2	3	4	5
23	¿Está de acuerdo en recomendar el servicio de la Funeraria Tolentino?	1	2	3	4	5

Firma: _____

D.N.I: _____

Gracias por su colaboración

Apéndice E. Solicitud de información para la Funeraria Tolentino



“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Huancayo, 05 de Octubre de 2016

SEÑOR:
Pedro Pablo Tolentino Gabino
FUNERARIA TOLENTINO
Presente.-

Es grato dirigirle la presente para saludarlo cordialmente, asimismo presentar a los estudiantes:

Nº	ALUMNOS	CODIGO
01	Laureano Meza Gyna Jhasmit	2011109408

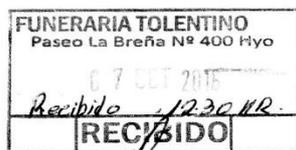
La estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración de Marketing y Negocios Internacionales de esta Universidad; quien tiene el propósito de realizar un trabajo de investigación, para el desarrollo de su Tesis “Calidad de Servicio” para optar su Título Profesional.

En tal sentido solicito a usted con la generosidad que lo caracteriza, se sirva brindar las facilidades que estime pertinente para el ingreso a sus instalaciones, garantizándole que la información que nos proporcione será sólo de uso académico y confidencial.

Esperando contar con su valioso apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Omar Salinas Fernández
Coordinador de la E.A.P.
Administración y Marketing
Universidad Continental



Universidad Continental
ucontinental.edu.pe

Lima
Jr. Junin 355, Miraflores
(01) 213 2760

Arequipa
Calle Alfonso Ugarte 607 - Yar
(54) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(64) 481 430

Cusco
Urb. Manuel Prado B-13
(84) 480 070

Apéndice F. Encuesta para clientes que reciben el servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ENCUESTA PARA CLIENTES



OBJETIVO: El propósito de este cuestionario es conocer el nivel de satisfacción que tiene el cliente en cuanto a la atención recibida por los empleados de la empresa.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, si tiene alguna duda consulte con el encuestador.

De qué empresa utiliza el servicio: _____

1. ¿Cómo conoció el servicio de televisión por cable?

- | | |
|----------------------------|-----|
| Publicidad escrita | () |
| Publicidad radial | () |
| Vía telefónica | () |
| Internet | () |
| Vendedores de la empresa | () |
| Recomendaciones personales | () |

2. ¿Se encuentra a gusto con el servicio prestado por la empresa, así como también con el personal de atención al cliente?

Si () No ()

¿Por qué?: _____

3. ¿Cuándo usted ha tenido alguna pregunta, queja, sugerencia o recomendación sobre el servicio ha sido atendido?

- | | |
|------------------------------|-----|
| Inmediatamente | () |
| Entre cinco y quince minutos | () |
| Más de 1 día | () |
| Nadie le atendió | () |

Cuáles cree usted que serían las causas: _____

4. ¿La persona que lo atendió comprendió su problema y supo darle solución?

- | | |
|--------------------|-----|
| Satisfactoriamente | () |
| Solucionó a medias | () |
| No le solucionó | () |

5. ¿La persona que lo atendió se expresaba de una forma clara y fácil de entender?

Si () No ()

6. ¿La persona que lo atendió fue...?

- () Eficiente
() Educada y cortés

- Seria
- Impaciente
- Descortés

7. ¿El personal de atención al cliente se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios y brindarle un trato considerado y amable?

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Por qué? _____

8. ¿El horario de atención del que dispone la empresa asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita?

- Si No

9. La empresa a través de atención al cliente, le informa de una manera clara y comprensible sobre:

- Promociones
- Descuentos
- Nuevos productos o servicios
- Nuevas formas de pago
- Cambios en el horario de atención
- Desconexión del servicio (Mantenimiento)
- Otras: _____
- Ninguna de las anteriores

10. ¿Cuál de los siguientes aspectos le motivan a usted a estar en contacto con el personal de atención al cliente en la empresa?

- Porque necesitaba más información sobre el paquete de servicios ofertados
- Por problemas en el servicio
- Reclamo en cobros o servicio
- Por pago del servicio recibido
- Información acerca de la empresa
- Otro ¿Cuál? _____

11. Cómo valoraría el servicio de atención al cliente en un rango de 1 a 5 donde:

- 1 Pésimo
- 2 Malo
- 3 Regular
- 4 Bueno
- 5 Excelente

¿Por qué? _____

12. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre la atención brindada por el área de atención al cliente?

Apéndice G. Encuesta para los clientes del Centro de Salud área 1 Santa Elena



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Objetivo de la encuesta: Diagnosticar la calidad de servicio que recibe en el centro de salud área 1 de Santa Elena para mejoramiento de su calidad.

INSTRUCCIONES:

SEA COMPLETAMENTE SINCERO/A AL RESPONDER CADA PREGUNTA, MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE CONSIDERE MAS ADECUADA

PREGUNTAS

4.11.1. ¿Cuántas veces ha visitado el centro de salud?

1 al 10 11 al 20 21 al 30 otros

4.11.2. ¿Cómo considera usted la atención de las personas que laboran en el centro de salud?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

4.11.3. ¿Cree usted que existe suficiente información para las personas que asisten al centro de salud?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

4.11.4. ¿Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido en consulta es el adecuado?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

4.11.5. ¿Qué opina sobre las instalaciones del centro de salud? En los siguientes aspectos putj. del 1 al 5

Limpieza	<input type="checkbox"/>	1.-totalmente en desacuerdo
Sala de espera	<input type="checkbox"/>	2.-en desacuerdo
Consultorios	<input type="checkbox"/>	3.-ni de acuerdo ni en desacuerdo
Mobiliarios	<input type="checkbox"/>	4.-de acuerdo
Equipos médicos	<input type="checkbox"/>	5.-totalmente de acuerdo
Iluminación	<input type="checkbox"/>	
Baños	<input type="checkbox"/>	

5. ¿Existen folletos de información referente a los servicios que presta el centro de salud?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

6. ¿Considera usted pertinente el horario de atención en el centro de salud?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

7. ¿Las personas en recepción escuchan con atención el motivo de su visita al centro de salud?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

8. ¿Qué opina usted sobre las instalaciones del centro de salud de Santa Elena?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

9. ¿Creé usted que los servicios que presta el centro de salud están debidamente coordinada?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

Apéndice H. Encuesta para los colaboradores del Centro de Salud área 1 Santa Elena



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Objetivo de la encuesta: Diagnosticar la calidad talento humano que posee el centro de salud área 1 de Santa Elena para mejoramiento de su calidad.

INSTRUCCIONES: SEA COMPLETAMENTE SINCERO/A AL RESPONDER CADA PREGUNTA, MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE CONSIDERE MAS ADECUADA

Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Cree usted que los directivos del centro de salud deben mejorar su comunicación con los trabajadores?					
2	¿Debe existir comunicación de nivel jerárquico superior a los mandos medios e inferiores para el cumplimiento efectivo de su trabajo?					
3	¿Es importante la comunicación para el logro de los objetivos de la institución?					
4	¿Piensa usted que el servicio que presta el centro de salud es el adecuado?					
5	¿Considera usted que sus conocimientos mejoraran la calidad de servicio?					
6	¿Para mejorar la calidad de servicio usted requiere de capacitaciones especializadas?					
7	¿Ha desarrollado habilidades y destrezas en el desempeño de sus tareas?					
8	¿Cree usted que la elaboración de un modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad del servicio del centro de salud Área Uno de Santa Elena?					
9	¿Considera usted que la institución debe realizar cursos de capacitación para cada área de trabajo?					
10	¿Considera usted que la experiencia es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo?					