FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON RELACIÓN AL CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA VALUACIONES MANERAS SAC, 2019

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

HARRISON SWEET GUERE CRUZ

Asesor:
Litta Yorka Málaga Arce

Lima - Perú
2019

Dedicatoria

Con cariño esta tesis a toda mi familia. A mi amada esposa Claudia por su dedicación y apoyo incondicional que me brinda en todo momento, por el ánimo constante que me da día a día para alcanzar mis nuevas metas en estos tiempos difíciles; a mi adorado hijo Mathias, me alegra la vida y es mi motor y motivo; a mis padres por acompañarme con sus oraciones; a Dios Todopoderoso por mantenerme con salud, por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos, gracias por su amor incondicional.

Agradecimiento

A todos mis profesores de la Universidad San Ignacio de Loyola por enseñarme a valorar los conocimientos y a superarme cada día, a mi asesora Litta Yorka Málaga Arce por las asesorías y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis y a la orientación en los aspectos metodológicos y estadísticos de la investigación.

A la Universidad San Ignacio de Loyola por haberme dado la oportunidad de implementar mi grado académico, para poder realizar este trabajo de investigación.

Índice

Introducción 9
Capítulo 1 10
1.1. Problema de Investigación 10
1.1.1. Planteamiento del problema. 10
1.1.2. Formulación del Problema. 11
1.1.2.1. Problema Principal. 11
1.1.2.2. Problemas Específicos. 11
1.1.3. Justificación de la investigación. 11
1.1.3.1. Justificación práctica. 11
1.1.3.2. Justificación legal. 12
1.1.3.3. Viabilidad de la Investigación. 12
1.2. Marco Referencial 13
1.2.1. Antecedentes. 13
1.2.1.1. Antecedentes internacionales. 13
1.2.1.2. Antecedentes nacionales. 15
1.2.2. Bases Teóricas. 16
1.2.2.1. Variable1: Gestión del talento humano 16
1.2.2.1.1. Dimensión1: Admisión del personal. 19
1.2.2.1.2. Dimensión2: Capacidades. 31
1.2.2.1.3. Dimensión3: Compensación de personal. 37
1.2.2.2. Variable2: Control de calidad de servicio 43
1.2.2.2.1. Dimensión1: Fiabilidad 43
1.2.2.2.2. Dimensión2: Capacidad de respuesta 48
1.2.2.2.3. Dimensión3: Empatía 50
1.3. Objetivos e hipótesis 54
1.3.1. Objetivos. 54
1.3.1.1. Objetivo Principal. 54
1.3.1.2. Objetivos Específicos. 54
1.3.2. Hipótesis. 54
1.3.2.1. Hipótesis General. 54
1.3.2.2. Hipótesis Específicas. 54
Capítulo 2 55
2.1. Método 55
2.1.1. Tipo de investigación 55

2.1.2. Tipo de diseño 55
2.1.3. Variables 56
2.1.4. Operacionalización de las variables 57
2.1.5. Población 58
2.1.6. Muestra 58
2.1.7. Técnicas e instrumentos de investigación 59
2.1.8. Procedimientos 61
2.1.9. Procesamiento de datos. 61
Capítulo 3 63
3.1. Presentación de los resultados 63
3.1.1. Resultados de la investigación. 63
3.1.2. Resultados de frecuencias de las variables y dimensiones. 64
3.1.3. Resultados de la correlación entre variables y dimensiones. 75
3.1.4. Discusión 79
3.1.5. Conclusiones 82
3.1.6. Recomendaciones 84
Referencias Bibliográficas 87

Índice de figuras

Figura 1 Reclutamiento interno y externo 20
Figura 2 Bases de la selección 25
Figura 3 Sustentación de la Capacitación 29
Figura 4 Las Cuatro etapas del proceso de capacitación 30
Figura 5 Programa de capacitación 31
Figura 6 Los tres componentes de la remuneración total 38
Figura 7 Proceso de la motivación 42

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables 57
Tabla 2 Instrumento de recolección de datos 61
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad 63
Tabla 4 Kuder Richardson 63
Tabla 5 Gestión de talento humano 64
Tabla 6 Control de calidad de servicio 65
Tabla 7 Alfa de Cronbach – Admisión de personal 66
Tabla 8 Admisión de personal 66
Tabla 9 Alfa de Cronbach – Capacidades 67
Tabla 10 Capacidades 68
Tabla 11 Alfa de Cronbach – Compensación 69
Tabla 12 Compensación 69
Tabla 13 Alfa de Cronbach – Fiabilidad 70
Tabla 14 Fiabilidad 71
Tabla 15 Alfa de Cronbach – Capacidad de respuesta 72
Tabla 16 Capacidad de respuesta 72
Tabla 17 Alfa de Cronbach – Empatía 73
Tabla 18 Empatía 74
Tabla 19 Correlación: Gestión de talento humano y control de calidad de servicio 75
Tabla 20 Correlación: Admisión de personal y control de calidad de servicio 76
Tabla 21 Correlación: Capacidades del personal y control de calidad de servicio .. 77
Tabla 22 Correlación: Compensación laboral y control de calidad de servicio 78

Índice de gráficos

Gráfico 1: Gestión de Talento Humano 64
Gráfico 2: Control de Calidad de Servicio 65
Gráfico 3: Admisión de personal 67
Gráfico 4: Capacidades 68
Gráfico 5: Compensación 70
Gráfico 6: Fiabilidad 71
Gráfico 7: Capacidad de respuesta 73
Gráfico 8: Empatía 74

Introducción

La presente investigación tiene como finalidad estudiar la gestión del talento humano dentro de la empresa, manteniendo en relación el control de calidad de servicio que éstas realizan. La adecuada gestión del talento humano es determinante para lograr mejorar la competitividad de una empresa, debido a que son los trabajadores los responsables de desarrollar las estrategias planteadas para el logro de los objetivos de la empresa, en especial si se hace referencia a aquellos encargados del control de calidad de servicio, ya que está directamente relacionado con la satisfacción del cliente.

Esta investigación se ha desarrollado por capítulos:

En el primer capítulo, se estableció el problema de estudio y la formulación del mismo, además de justificar la importancia del desarrollo de esta investigación. También se han considerado los antecedentes y las bases teóricas de las variables de estudio.

En el segundo capítulo, se precisa el tipo y diseño de investigación con mayor idoneidad para la investigación, además se procede a delimitar la muestra necesaria para la validez del estudio, así como también la forma en la que se realizará la recolección de datos.

En el tercer capítulo, se exponen los resultados obtenidos y la contrastación de los mismos con las hipótesis planteadas, así como las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del problema.

En la actualidad, la gestión del talento humano y control de calidad del servicio, dos áreas muy importantes dentro del entorno laboral, de una u otra forma están en continua interrelación, por lo que aprender a coordinarse y entenderse, es una gran responsabilidad para los encargados de dichas áreas, ya que de esta situación depende el nivel de competitividad de la empresa. Estas áreas conocen muy bien los lugares de trabajo, a los trabajadores, sus capacidades, limitaciones y demandas, la relación que hay entre el ser humano y el trabajo, ello hace a que estén en constantes mejoras, en cuanto a la colaboración, canales de comunicación, procedimientos de actuación, políticas de gestión del talento humano, información y formación e inspección del trabajo. Pero sucede que cuando no hay una buena relación entre ellas, se producen perdidas de recursos y costos para la organización, entre ellos el deterioro de la imagen de la empresa con respecto a la calidad de servicio.

En el Perú, era muy común notar la poca importancia que la mayoría de las empresas le daban a la calidad del servicio que prestan, dando mayor importancia a generar ingresos sin tener en cuenta la satisfacción del cliente, sin embrago, este tipo de acciones, a largo tiempo no eran muy rentables. Ante esta situación, las grandes empresas vienen implementando sistemas de gestión de calidad que los ayude a mejorar su competitividad en el mercado y contratando a personal idóneo que tenga conocimiento sobre el tema.

La empresa Valuaciones Maneras S.A.C. brinda servicios de valuación y consultoría inmobiliaria, entre otros servicios. En la prestación de sus servicios fomenta su prestigio con sentido de honradez y responsabilidad, buscando siempre la excelencia en calidad en cada uno de sus proyectos. Sin embargo, en el año 2018 el gerente general detectó problemas con la calidad del servicio que el personal brindaba a los clientes, tratándose no solo de una simple percepción de negatividad en las respuestas de sus empleados o la falta de empatía que éstos muestran con las necesidades de sus clientes, sino también de errores en los informes emitidos sobre valuaciones inmobiliarias, que en varias ocasiones ha generado un sobre costo para la empresa, y, en el peor de casos, la pérdida de clientes importantes.

Por lo anteriormente mencionado, es importante analizar la forma en la que se está gestionando al personal, desde el proceso de admisión, la evaluación de sus capacidades y la forma en la que son recompensados por su trabajo.

1.1.2. Formulación del Problema.

1.1.2.1. Problema Principal.

¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018?

1.1.2.2. Problemas Específicos.

¿De qué manera se relaciona la admisión del personal y el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018?

¿De qué manera se relaciona las capacidades del personal y el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018?

¿De qué manera se relaciona la compensación laboral del personal y el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018?

1.1.3. Justificación de la investigación.

1.1.3.1. Justificación práctica.

El desarrollo de esta investigación está justificado en la importancia de conocer si la forma de gestionar el talento humano de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C. está relacionado con el control de calidad de servicio que ésta brinda a sus usuarios.

En el análisis de la situación de la empresa, en cuanto a gestión del talento humano, se podrá evaluar el proceso administrativo en general, procesos de selección de personal y el rendimiento del personal, esto será determinante para encontrar las interferencias que se presentan y poder desarrollar su solución.

Por otro lado, también se inspeccionará los procesos de control de calidad, la fiabilidad del desempeño de los trabajadores en sus labores, la capacidad de respuesta y la empatía con el cliente.

Conocer la incidencia que hay entre el proceso administrativo y el control de calidad de servicio, conocer la relación entre los procesos especializados de gestión

y el control de calidad de servicio y por último la incidencia entre la salud del personal y el control de calidad de servicio; permitirá tomar las medidas correctivas que logren disminuir los niveles de error en la calidad de servicio de la empresa valuaciones maneras S.A.C.

1.1.3.2. Justificación legal.

En el entorno nacional según las normas legales vigente en el código de Defensa y Protección del Cliente, la LEY N°29571 – en el centésimo cuarto artículo, aquel distribuidor que es un funcionario sensato y cumplidor por insuficiencia de aptitudes como de condición, el peligro injusto como el descuido o la deficiencia de una indagación a todo aquello ya constituido actualmente dentro del Código, así como, otras normas que complementan a la seguridad del usuario, respecto a un bien o a un servicio prestado. El distribuidor es eximido de todo compromiso funcionario solo si llega a lograr demostrar la subsistencia de un propósito ideal, acordado y nada probable que se estructure desavenencia en el nexo fundamental por una razón casual o de mayor fuerza, de un acto concluyente de un intermediario o por una precipitación del mismo cliente que ha sido afligido.

Por otro lado, según las La Norma ISO 9001:2015 elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO por sus siglas en inglés), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio que brinda una organización pública o empresa privadas, cualquiera que sea su ramo, para su certificación o con fines contractuales.

1.1.3.3. Viabilidad de la Investigación.

La viabilidad de este proyecto se basa en que el tesista que desarrolla esta investigación labora en la empresa Valuaciones Maneras S.A.C y tiene acceso a información relevante sobre el tema en desarrollo.

1.2. Marco Referencial

1.2.1. Antecedentes.

1.2.1.1. Antecedentes internacionales.

Mariñez (2014), tuvo como objetivo analizar tendencias y perspectivas de la gestión del talento humano desde el desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la región Suroeste de la Republica Dominicana. La investigación fue descriptiva, con enfoque empírico analítico y corte transversal. Se consideraron como variables las empresas, políticas y estratégica, sistemas de gestión y el capital humano. Se empleó una encuesta con observación controlada. Los resultados se analizaron a través Chi cuadrado de Pearson del Software Estadístico InfoStar. La deficiencia que se observa en el desempeño organizacional, está relacionada con la implementación de políticas y estrategia que vinculada al desempeño organizacional fundamenten el desarrollo de la gestión humana. Las políticas y estrategias de recursos humanos bien definidas afectan positivamente a la retención del capital humano intelectual, social y afectivo de la organización, influyendo positivamente en la capacidad de innovación y los resultados de las personas. Se pudo concluir que la administración de recursos humanos para lograr el éxito empresarial en las organizaciones, se deberían constituir columnas que se pueda fundamentar en los desafíos que afrontan las instituciones de cara al siglo XXI; las estrategias organizativas en cuanto a las empresas y su enfoque en las personas se desarrollan tras un análisis múltiple que desencadena una serie de influencias y perspectivas de desarrollo o fracaso.

Guevara (2014), tuvo como objetivo diagnosticar la relación que existe entre el desempeño laboral y la gestión de talento humano (GTH) de las radios FM y AM en la ciudad de Baños. La metodología para esta investigación fue descriptiva, mostrando un estudio de carácter exploratorio correlacional. Se consideran como variables: Talento humano y desempeño laboral. Se empleó cuestionario estructurado, los resultados se analizaron a través Chi cuadrado de Pearson del Software Estadístico SPSS, si como resultado se observa ×2 c > ×2 t, la hipótesis propuesta inicialmente (H_1), se aprobaría; sin embargo, el resultado es ×2 c= 50,190 > ×2 t= 12,592, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y, por lo tanto, aceptamos la primera hipótesis de investigación (H_1). Concluimos que las peculiaridades de la administración de recursos humanos se encuentran fundamentadas en que se llegaron a establecer de manera exclusiva, determinadas provechos comunitarios, sin embargo, no es para el total de los empleados, no resulta nada útil aquello, en

vista de que, no se encuentra algo claro en las ocupaciones de los empleados, de igual manera, no se encuentra franqueza dentro de la compensación, estímulos y la preparación de los empleados de la organización. De esta manera, el grado del desempeño de la administración de recursos humanos, es agradable, sin embargo, no llega a la eficacia, puesto que, no se encuentran motivos o recompensación de los colaboradores respecto a la administración central de la organización, con la posibilidad de poder impulsar y encabezar al talento humano. El entorno profesional no es el de más competente, por lo que, se habían originado inquietudes y fastidios, en donde se puede reflectar en una postura desapacible frente a otras personas, generando que la institución se encuentre en un entorno complicado de dirigir, de la misma manera, se transforma de un ambiente tranquilo a un ambiente desequilibrado.

Alarcón (2015), tuvo como objetivo incrementar el desempeño laboral de las personas que se encuentran con incapacidad articular en relación a la gestión del talento humano, consiguiendo efectividad en las ocupaciones profesionales, apoyando al éxito de los objetivos organizacionales. La metodología para esta investigación fue descriptiva, en donde se llegaron a emplear en la investigación, cuales acreditan la preparación de la propuesta y certifiquen la hipótesis que se ha planteado, se produjo una exploración hacia una muestra que forma parte de la población tomada para el análisis de esta investigación, habiendo empleado la aplicación de entrevistas además de encuestas, hacia individuos con deficiencia y directivos de organismos públicos de la provincia de Carchi. Se obtuvo como resultado en esta encuesta, que un 44.58% del total encuestado de las organizaciones estatales, no suministran una conducción por las aptitudes, y por esta razón, se intervienen en el desempeño profesional de los colaboradores como ayuda a aquellos que se ha presentado como una proposición designada como “Modelo de Gestión del Talento Humano inclusivo por competencias”. Se concluye que mediante la aplicación del modelo 360°, se identificaron las competencias respectivas para cada puesto de trabajo, contribuyendo también a establecer un diccionario de competencias para la empresa, que sirva de guía para la elaboración de los indicadores de desempeño, y evaluar al personal en forma constante, con el propósito de mejorar continuamente.

1.2.1.2. Antecedentes nacionales.

Osorio (2015), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables (Gestión de talento humano y calidad de servicio) en una tienda minimarket Adonay ubicado en el distrito de Andahuaylas, año 2015. El tipo de investigación fue correlacional con un enfoque cuantitativo. Se aplicó en el minimarket Adonay, a cada unidad de análisis y a través de la entrevista realizada a los colaboradores de la empresa y clientes frecuentes también. La técnica utilizada de este trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento tomado fue la del cuestionario. La muestra fue de dieciséis trabajadores y setenta y tres clientes. Se ejecutó el alfa de Cronbach para saber si el instrumento es confiable. El alfa de Cronbach para el cuestionario de la primera variable (Gestión de talento humano) fue de 0.961, para la segunda variable (Calidad de servicio) fue de 0.984 por lo que se concluyó que ambos instrumentos eran confiables. Para la relación de los mismos se utilizó la correlación de Spearman, por lo que salió un resultado de 0.672, esto quiere decir que había una relación positiva moderada. Por lo que se concluye que los trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo con la aplicación de la gestión del talento humano que desarrolla el minimarket, así mismo los clientes indican estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, con respecto a la calidad de servicio que recibe por parte minimarket.

Acosta (2017), tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, del distrito de Amarilis 2017. La investigación tiene un diseño no experimental, transversal – longitudinal. Existe una relación de significancia en su resultados, esto quiere decir que ambas variables (Gestión de talento humano y calidad se servicio), ambas se contemplan, ambas pueden caer como también pueden crecer, de acuerdo al instrumento estadístico prueba de Pearson, se obtuvo una correlación del 0.819, el cual se entiende como una correlación positivamente alta. En su trabajo de investigación se concluyó que si se evidencia un buen manejo de la gestión de talento humano, se podrá ver reflejado de manera positiva en la calidad de servicio que se le da al cliente logrando fidelizarlos. Predicando con el ejemplo se puede lograr que los colaboradores estén involucrados de manera integral con la misión, visión, valores, políticas, metas y objetivos de la organización. Cabe resaltar que se debe tener clarificado el perfil del trabajadores que se necesite para las funciones específicas, preparados para cubrir un puesto, que se idónea ya que

asi se puede determinar y hablar de calidad y eficiencia de trabajo.

Osorio y Zaravia (2017), su objetivo de ellos fue determinar la relación existente entre la GTH (Gestión de talento humano) y CS (Calidad de servicio) en los colaboradores, para saber exactamente la correlación, fue necesario analizar la situación actual de la gerencia de presupuesto, acondicionamiento territorial y planeamiento, en la ciudad de Huancavelica. El tipo de investigación fue aplicada; la técnica que se tomó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de escalamiento de Likert, importantes para conocer la relación que hay en ambas variables, el cual tuvo una aprobación de acuerdo a Hernández y Baptista el año 2014, el rho fue de 0.549, esto quiere decir que hay un relación positiva moderada, el mismo que se aplicó en el personal de la gerencia de presupuesto, acondicionamiento territorial y planeamiento, en la ciudad de Huancavelica. En la parte metodológica, su diseño de esta investigación fue no experimental – transversal de tipo básica, con un muestreo probabilístico, la muestra constó de 50 colaboradores. Se concluyó de esta investigación que los trabajadores del area de gerencia de presupuesto, acondicionamiento territorial y planeamiento, en la ciudad de Huancavelica, perciben una moderada gestión de talento humano, que trae como consecuencia una moderada calidad del servicio a los usuarios, lo que se recomendó en mejorar de manera constante la atención al usuario externo e interno.

1.2.2. Bases Teóricas.

El presente estudio estará enfocado en las 2 variables, gestión del talento humano y Control de Calidad de servicio, son relevantes por lo que es indispensable conocer los conceptos de los mismos.

1.2.2.1. Variable1: Gestión del talento humano

Continuamente se ha investigado sobre la gestión del talento humano o también conocido como talento humano, razón por la cual iremos situando algunos de los conceptos que nos parecen más relevantes en la elaboración de la presenta investigación.

La gestión del talento humano es el principal activo de una empresa, pues los empleados del mismo son los que toman decisiones y los que ejecutan dentro de ella.

Al respecto, Chiavenato señala que:

> La administración de recursos humanos son un grupo de habilidades y destrezas requeridas para poder encabezar los aspectos funcionarios en relación a los individuos o el talento humano, así como la incorporación, la clasificación, el adiestramiento, las recompensas y la apreciación del cumplimiento profesional (Chiavenato, 2009, p. 9).

La administración de recursos humanos es una agrupación de políticas y prácticas que son necesarias para poder encabezar las composturas administrativas en relación hacia los individuos, o a la administración de recursos humanos, tal cual que la valoración del cumplimiento, el reemplazo, el aprendizaje, la elección y las retribuciones.

Por lo cual, Robbins sostiene que:

> La gestión del talento humano es aquel ámbito fundamental de ciertas habilidades de una institución. De esta manera, conseguir la victoria competitiva por medio de los individuos quiere decir que aquellos administradores deberán reformar aquel método para razonar en relación a los colaboradores, así como también, a la manera en que observan el vínculo de la ocupación. Deberán laboral con aquellos individuos y frecuentarlos como colegas de trabajo, no únicamente como valores a descartar y disminuir. Aquello es lo que harían aquellas instituciones encaminadas a los individuos (Robbins, 2010, p.207).

La gestión del talento humano, es un ámbito fundamental de aquellas habilidades de la institución. Para conseguir la victoria de aptitudes mediante las personas indica que los directivos tendrán que reformar aquel modo de juzgar en relación a los trabajadores y a la manera cuales se observan la correlación de la ocupación. Tendrán que gestionar con los sujetos y tratarlos como amigos, y no

únicamente como si fueran valores a deshacer y mitigar. Puesto que, esto suelen hacer aquellas instituciones que se enfocan en las personas.

La gestión del talento humano es aquella doctrina que se encarga de perseguir los objetivos que tiene una organización con la finalidad de satisfacerlas. Los objetivos que una empresa persigue son diversos, tales como el crecimiento, la competitividad, entre otros.

Al respecto, Vallejo señala que:

> Es aquella disciplina que va a perseguir la satisfacción de metas organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las instituciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones (Vallejo, 2015, p. 17).

Asimismo, Vallejo comenta que:

> La gestión del talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. Entonces, ¿cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es un tipo especial de persona y no siempre toda persona es un talento. Para tener talento, la persona debe poseer cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren. (Vallejo, 2015, p. 30).

Conocimiento

Vallejo explica que el conocimiento “es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua” (Vallejo, 2015, p. 30).

Habilidad

Vallejo explica que la habilidad “Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. Es transformar el conocimiento en resultado” (Vallejo, 2015, p. 30).

Juicio

Vallejo explica que el juicio “Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades” (Vallejo, 2015, p. 30).

Actitud

La actitud, es uno de los talentos que un individuo puede ser capaz de dominar dentro de una organización.

Al respecto, Vallejo explica que:

> Se trata de saber hacer que ocurran las cosas. Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización (Vallejo, 2015, p. 30).

1.2.2.1.1. Dimensión1: Admisión del personal.

La admisión del personal es una dimensión importante en la Gerencia de personal, puesto que, gracias a la admisión del personal, sabemos quién es apto para estar dentro de la empresa.

Reclutamiento

El reclutamiento son técnicas y prácticas para poder atraer candidatos que son altamente calificados, capaces de mantener los puestos de la institución. Es el método para poder conseguir que aspirantes muy capaces lleguen a la organización.

Al respecto Chiavenato, sostiene que:

> El Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar (Chiavenato, 2009, p. 117).

El Reclutamiento son un grupo de métodos y prácticas que aparentan unir a aspirantes potencialmente competentes y capaces de mantener puestos dentro de la institución. Fundamentalmente es un método de información por el cual la institución promulga y ofrece al mercado de recursos humanos, las posibilidades de empleo que aparentan cubrir.

El reclutamiento, se divide en dos tipos, reclutamiento interno y externo:

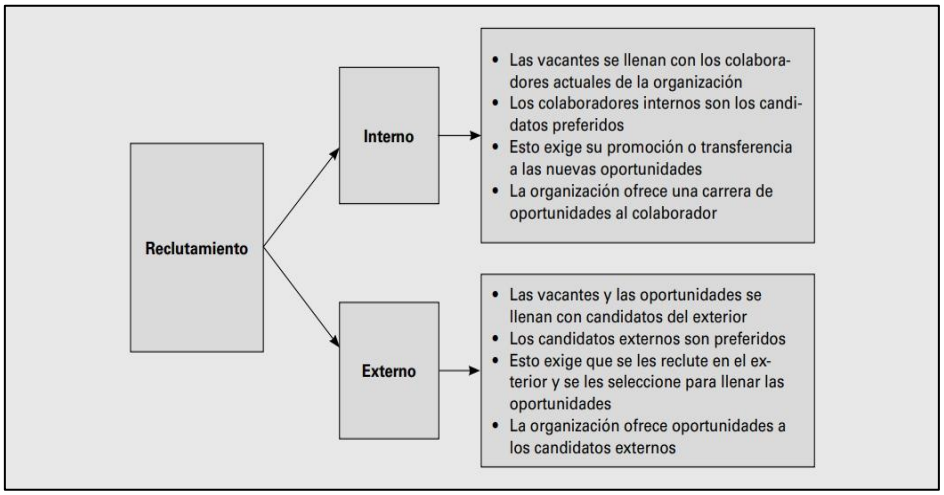


Figura 1 Reclutamiento interno y externo

Adaptado de “Gestión del Talento Humano”, por Chiavenato, 2009, Tercera Edición, p.117.

Reclutamiento interno

Este tipo de reclutamiento, aborda a los trabajadores de la organización, dándoles privilegios a los presentes trabajadores para brindarles mejores oportunidades, de esta forma, el objetivo es mantener a los presentes colaboradores que tienen un alto potencial.

Al respecto Chiavenato, sostiene que:

> El reclutamiento interno aborda a los actuales colaboradores de la organización y el externo se enfoca en los candidatos que están en el Mercado de Recursos Humanos. Uno privilegia a los trabajadores actuales para ofrecerles oportunidades mejores, mientras que el otro busca candidatos externos para hacerse de experiencias y habilidades que no existen en la organización en este momento (Chiavenato, 2009, p. 117).

El reclutamiento interno aproxima a los presentes trabajadores de la institución, mientras que, el reclutamiento externo se orienta hacia los aspirantes en donde se encuentran en el Mercado de Recursos Humanos. El primero honora a quienes están presentes los colaboradores y poder brindarles mejores posibilidades, asimismo, el segundo intenta alcanzar aspirantes desde el exterior para poder realizarse en experiencia, así, también en capacidades, cuales no se encuentran dentro de la institución en dicho instante.

Las ventajas del reclutamiento interno:

- Probabilidad obtener una selección mejorada, puesto que, los aspirantes son personas conocidas (Chiavenato, 2009, p.119).
- Posibilidad de selección con mayor eficacia, puesto que, los aspirantes son conocidos.
- Utiliza la capacidad humana de una organización de mejor manera (Chiavenato, 2009, p.119).
- Consiguen un potencial humano mejor para la institución.
- Promueve y estimula el crecimiento profesional de sus actuales colaboradores (Chiavenato, 2009, p.119).
- Incentiva y promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores vigentes.
- Incentiva la permanencia de los trabajadores y su fidelidad a la organización (Chiavenato, 2009, p.119).
- Motiva la continuidad de los colaboradores y su fidelidad a la institución.

Asimismo, tiene desventajas, como:

- Puede obstaculizar la entrada de ideas innovadoras, prácticas y perspectivas (Chiavenato, 2009, p.119).
- Es capaz de obstaculizar el ingreso de nuevas ideas, experiencias y expectativas.
- Facilita el conservadurismo y favorece la rutina actual (Chiavenato, 2009, p.119).
- Permite el tradicionalismo y beneficia el hábito actual.
- Mantiene casi inalterado el patrimonio humano actual de la organización (Chiavenato, 2009, p.119).
- Conserva casi invariada el patrimonio humano vigente de la institución.
- Ideal para empresas burocráticas y mecanicistas (Chiavenato, 2009, p.119).
- Ideal para organizaciones administrativas y mecanicistas.
- Mantiene y conserva la cultura organizacional existente (Chiavenato, 2009, p.119).
- Continúa y contiene la cultura organizacional vigente.

Reclutamiento externo

Chiavenato explica que “el reclutamiento externo debe abordar el Mercado de Recursos Humanos de manera precisa y eficaz, a efecto de alcanzar y atraer a los candidatos que desea buscar” (Chiavenato, 2009, p.117).

El reclutamiento externo, deberá tomar aproximaciones al Mercado de Recursos Humanos de forma concreta y eficiente, con el objetivo para lograr y poder conseguir a los aspirantes que se ambiciona tener en la organización.

Técnicas de reclutamiento externo

Chiavenato explica que “el reclutamiento externo utiliza diversas técnicas para influir en los candidatos y atraerlos. Se trata de elegir los medios más adecuados para llegar al candidato deseado, dondequiera que esté, para atraerlo a la organización” (Chiavenato, 2009, p.120).

El reclutamiento externo emplea distintas técnicas para la influencia en los aspirantes y poder acercarlos. Se basa en elegir los medios más apropiados con el objetivo de llegar al aspirante deseado, en el lugar que se encuentre, para atraerlo a la institución.

El reclutamiento externo, presenta ventajas:

- Introduce sangre nueva a la organización: talentos, habilidades y expectativas (Chiavenato, 2009, p.121).
- Incorpora nuevos integrantes a la institución: talentos, habilidades y expectativas.
- Enriquece el patrimonio humano, en razón de la aportación de nuevos talentos y habilidades (Chiavenato, 2009, p.121).
- Desarrolla el patrimonio humano, en relación de la participación de nuevas habilidades y talentos.
- Aumenta el capital intelectual porque incluye nuevos conocimientos y destrezas (Chiavenato, 2009, p.121).
- Incrementa el capital intelectual, puesto que, contiene nuevos conocimientos y destrezas.
- Renueva la cultura organizacional y la enriquece con nuevas aspiraciones (Chiavenato, 2009, p.121).
- Moderniza la cultura organizacional y la beneficia con nuevas inspiraciones.

Asimismo, presenta desventajas:

- Afecta negativamente la motivación de los trabajadores actuales de la organización (Chiavenato, 2009, p.121).
- Damnifica perjudicialmente la incentivación de los colaboradores vigentes de la institución.
- Disminuye la confianza de los colaboradores porque se brinda oportunidades a persona desconocidas (Chiavenato, 2009, p.121).
- Disminuye la fidelidad de los colaboradores, puesto que, se brinda oportunidades a desconocidos.
- Requiere aplicar técnicas de selección para elegir a los candidatos externos y eso significa costos de operación (Chiavenato, 2009, p.121).
- Necesita fijar métodos de selección para escoger a los aspirantes externos y eso representa costos de operación.
- Exige esquemas de socialización organizacional para los nuevos trabajadores (Chiavenato, 2009, p.121).
- Reclama esquemas de socialización organizacional para los colaboradores recién reclutados.

Selección

La selección de personal, es un filtro para el ingreso de personas a una institución, con ciertas características específicas. En otras palabras, selección sería poder elegir de manera precisa a un individuo que sería el indicado para ocupar el cargo indicado.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno (Chiavenato, 2009, p.137).

La selección de personal se desempeña como un filtro que solamente permite el ingreso a la institución a una determinada cantidad de personas, mismas que cuentan con características deseadas por la organización. El concepto popular manifiesta que la selección consta en la preferencia exacta de una persona adecuada para un puesto adecuado en el instante apropiado.

Enfoque del proceso de selección

El enfoque del proceso de selección sostiene datos e información, mientras que, se muestran en relación a las competencias que una empresa desea.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> Se presentan dos alternativas para argumentar el desarrollo de selección: el primer método se establece en el cargo que será ocupado, y, mientras que, el otro método reside en las competencias que serán entendidas. De esta manera, por un lado, el procedimiento de la selección se sostiene mediante datos e información acerca del cargo que se va a cubrir y, de otra manera, se presenta en ocupación de las competencias que la empresa desea (Chiavenato, 2009, p. 138).

Existen dos alternativas para argumentar el desarrollo de selección: la primera reside en el puesto que estará cubierto y la otra se encontrará en las competencias que serán comprendidas. De este modo, por un lado, el desarrollo de selección se basa en los documentos e información en relación al cargo que se va a cubrir y, sin embargo, por otro lado, se expondrá en relación a las competencias que la institución ambiciona.

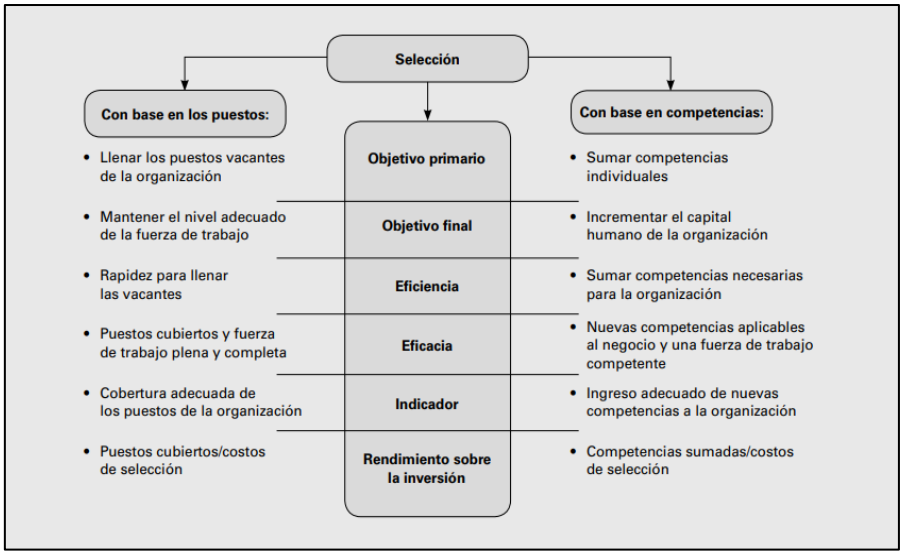


Figura 2 Bases de la selección

Adaptado de “Gestión del Talento Humano”, por Chiavenato, 2009, Tercera Edición, p.138.

La selección como un proceso de comparación

El codiciado método para poder intuir la selección es a través de una semejanza entre las dos variables que la institución tiene presente.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> La mejor manera de concebir la selección es representarla como una comparación entre dos variables: de un lado los requisitos del puesto a cubrir (los que el puesto exige de su ocupante) y, del otro, el perfil de las características de los candidatos que se presentan para disputarlo (Chiavenato, 2009, p. 138).

La manera codiciada para lograr comprender a la selección debe ser interpretándola de manera de comparación a través de las dos variables: por un lado, las condiciones del cargo que se encuentra disponible (aquellos que el cargo se

encuentra exigiendo por parte de su habitante) y, por otro lado, la imagen de todas las particularidades de todos los aspirantes que están en la presentación para debatir por el puesto.

La selección como un proceso de decisión y de elección

La selección es un proceso, que se alcanza de acuerdo a la decisión y lección de una empresa, por tal motivo, el portavoz de la elección no tiene permitido implantar al área que gestiona el ingreso de nuevos colaboradores para que aprueben a los aspirantes aptos a través del procedimiento de semejanza. En otras palabras, únicamente es capaz de brindar servicios determinados, para la selección y la recomendación de las personas más adecuadas para el puesto.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> El porta voz de selección no tiene la capacidad de obligar al órgano que administra el ingreso de los trabajadores para que acepten el ingreso de los candidatos capacitados a través del proceso comparativo. Sólo tiene la capacidad de poder prestar servicios especializados, empleando los métodos de elección de personal y dar recomendaciones sobre quienes se considera que son más adecuados para el cargo (Chiavenato, 2009, p. 139).

El medio de elección no tiene la potestad de implantar al área encargada de la solicitud de colaboradores para que aprueben a todos los aspirantes aptos por medio del desarrollo comparativo de la empresa. Lo único permitido para hacer es brindar servicios cualificados, empleando los métodos de selección y recomendación sobre quienes se consideran los más calificados para el puesto.

Modelo de colocación, selección y clasificación de los candidatos

Chiavenato explica que “cada decisión respecto a un candidato involucra al individuo en un trato determinado. Trato significa el tipo de resolución que se tomará” (Chiavenato, 2009, p.139).

Cada decisión en relación a un aspirante implica a la persona en un compromiso determinado. Compromiso simboliza al tipo de decisión que se tomará.

Asimismo, sostiene que “con dependencia del trato, se distinguen tres modelos de decisión respecto a los candidatos: la colocación, la selección y la clasificación de los candidatos. Así la selección de personal implica cuatro modelos de trato, a saber” (Chiavenato, 2009, p.140).

Con relación al compromiso, se diferencian tres modelos de resolución en correspondencia en correspondencia a los aspirantes: elección, la disposición y organización de los aspirantes. De esta manera, la selección de personal incluye cuatros modelos de compromiso, a conocer.

Los cuatros modelos son:

Modelo de colocación

Chiavenato explica que “en el modelo de colocación hay un solo candidato y una sola vacante que ocupará ese candidato” (Chiavenato, 2009, 140).

En el modelo de colocación existen un solo aspirante y un solo puesto disponible que será el que el aspirante ocupará.

Modelo de selección

Chiavenato explica que “en el modelo de selección hay varios candidatos y sólo una vacante a ocupar” (Chiavenato, 2009, 140).

En el modelo de selección existen varios aspirantes y sólo un puesto disponible.

Modelo de clasificación

Chiavenato explica que “en el modelo de clasificación existen varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato” (Chiavenato, 2009, 140).

En el modelo de clasificación se encuentran varios candidatos para cada puesto disponible, y varios puestos disponibles para cada uno de los aspirantes.

Modelo de valor agregado

Chiavenato explica que “este modelo va más allá de la simple comparación con el puesto que será ocupado se enfoca en el abastecimiento y la provisión de competencias a la organización” (Chiavenato, 2009, 140).

Este modelo se encuentra más allá de una sencilla comparación con la vacante disponible que se ocupará, se orienta en el aprovisionamiento y el suministro de competencias a la institución.

Inducción

La inducción habla de un ámbito con la función de mover el cumplimiento de las labores. Puesto que, la preparación es el proceso donde se enseña a una persona para que presente un mejor desempeño laboral.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> La instrucción es aquel método para levantar el cumplimiento en el centro laboral. La preparación en todo momento había sido comprendida como el procedimiento a través el cual se instruye a un individuo para que cumpla con sublimidad las labores específicas del cargo que se encuentra ocupando (Chiavenato, 2009, p.371).

La capacitación es un ámbito para el levantamiento del desempeño laboral. La capacitación en la mayoría de veces ha sido entendida como el desarrollo por el cual se enseña a personas para que ejerzan con excelencia las labores específicas del puesto que están ocupando.

Enfoque de la capacitación

La capacitación se enfoca en varios ámbitos, como la información, las habilidades, las actitudes y los conceptos, pero, asimismo, se ocupa del desarrollo de competencias que desea la organización.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> La instrucción, igualmente de ocuparse de los datos de la empresa, las capacidades, las posiciones y la valoración, actualmente se enfoca

> al crecimiento de algunas habilidades que ambiciona la empresa. Esta instrucción se fundamenta en un plano, previamente proyectado, de las habilidades fundamentales para el auge de la empresa (Chiavenato, 2009, p.372).

La capacitación, además de ocuparse de la información, las habilidades, las actitudes y los conceptos, también se enfoca en el incremento de competencias que la institución está deseando. La presente instrucción se apoya en un plano, proyectado anticipadamente, de las aptitudes principales con la intención de lograr una victoria para la institución.

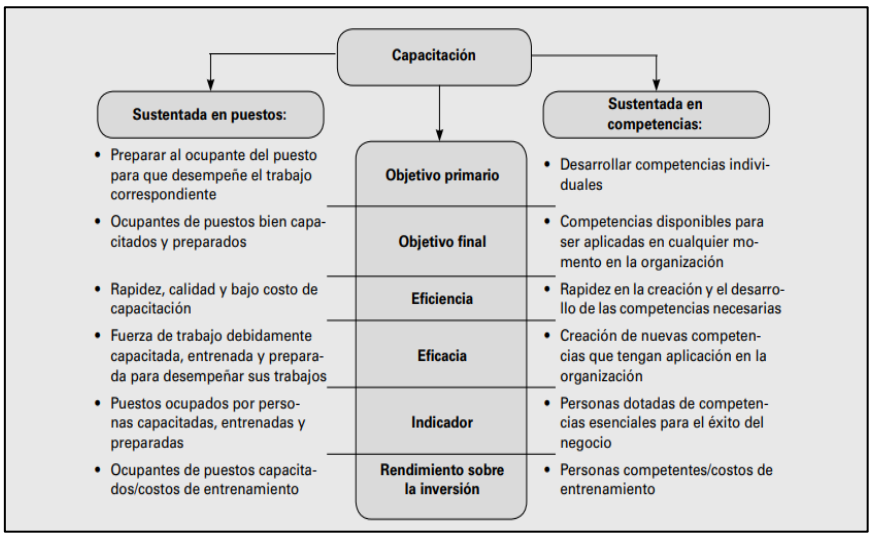


Figura 3 Sustentación de la Capacitación

Adaptado de “Gestión del Talento Humano”, por Chiavenato, 2009, Tercera Edición, p.374.

Proceso de capacitación

Al respecto, Chiavenato expone los siguientes procesos:

- La evaluación reside en poder efectuar un registro de los requerimientos o las necesidades de instrucción que deberán ser encargadas o saciados. Los requerimientos pueden ser del pasado, actuales o del futuro
  (Chiavenato, 2009, p. 376).
  El diagnóstico consta en desarrollar un inventario de las necesidades o las insuficiencias de la capacitación que necesitan ser atendidas o retribuidas. Las necesidades pueden ser del pasado, del presente o del futuro.

- El planteamiento se basa en poder elaborar un plan o proyecto de instrucción con la intención de poder encargarse de los requerimientos que se diagnosticaron (Chiavenato, 2009, p.376).

  El diseño consta en organizar el planteamiento o sistema de capacitación para poder encargarse de las necesidades diagnosticadas.
- La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación. (Chiavenato, 2009, p.376).

  La implantación es realizar y conducir el sistema de capacitación.
- La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación (Chiavenato, 2009, p.376).

  La evaluación consta en comprobar los resultados conseguidos con la capacitación.

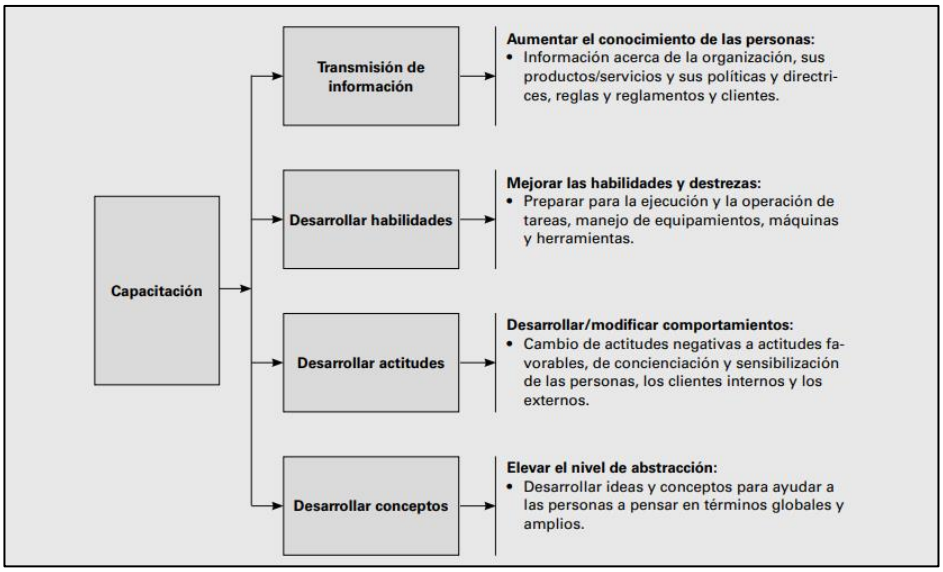


Figura 4 Las Cuatro etapas del proceso de capacitación

Adaptado de “Gestión del Talento Humano”, por Chiavenato, 2009, Tercera Edición, p.376.

Diseño del programa de capacitación

El proyecto de instrucción, son las planificaciones para las acciones que se van a manejar en el proceso de capacitación del personal, de esta manera, se llevará un orden en la capacitación.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> Se explica a la proyección de las actividades de instrucción y deberá contar con un propósito particular; en otras palabras, en el momento

> que ya se ha realizado la valoración de los requerimientos de instrucción, o el del plano con las carencias entre las habilidades que se encuentran desocupados y los que se requieren, es imprescindible proponer la manera de estar pendiente esas necesidades en un proyecto completo y aglomerado (Chiavenato, 2009, p. 379).

El programa de capacitación, se refiere a la proyección de actividades de capacitación y debe tener una finalidad específica; en otras palabras, luego de observar que ya se pudo realizar la evaluación de los requerimientos de la instrucción, con un plano de acuerdo a las carencias en relación a las habilidades libres y las que se solicitan, se vuelve imprescindible proponer aquella manera para ocupar aquellos requerimientos en un planteamiento complejo y conglomerado.

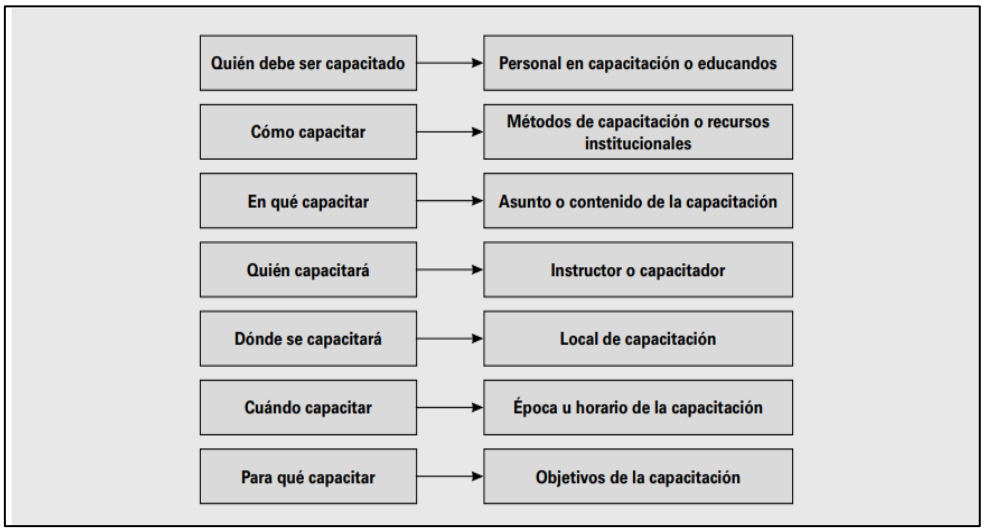


Figura 5 Programa de capacitación

Adaptado de “Gestión del Talento Humano”, por Chiavenato, 2009, Tercera Edición, p.380.

1.2.2.1.2. Dimensión2: Capacidades.

Las capacidades de los empleados de una empresa, serán gestionados, de acuerdo a las habilidades que ellos presenten, y serán evaluados en relación a los siguientes indicadores.

Conocimientos

El conocimiento es la base principal en las empresas y en la sociedad. Actualmente, cuando hablamos de conocimiento, hablamos de un contexto muy grande, donde

abarca un factor para la correcta administración de conocimiento, de acuerdo a las capacidades que la sociedad o institución presente.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> En la actualidad el conocimiento es la base principal en las empresas y en la sociedad. Hoy se habla de sociedad del conocimiento, de economía basada en el conocimiento, de redes de conocimiento y de trabajadores del conocimiento (o analistas simbólicos) para confirmar que la correcta administración del conocimiento es el factor que condiciona la capacidad de las sociedades, organizaciones y personas para enfrentar un entorno de cambios acelerados y creciente complejidad (Chiavenato, 2017, p.363).

En la actualidad el conocimiento es el fundamento de las comunidades y las instituciones. Hablamos de comunidad de conocimiento, de economía con base al conocimiento, de redes de conocimiento y, asimismo, de colaboradores de conocimiento para poder convalidar que la adecuada administración del conocimiento es el componente que subordinan la capacidad de las comunidades, instituciones y personas para el enfrentamiento de un entorno de cambios apresurados y creciente dificultad.

Existen dos tipos de conocimientos:

El conocimiento tácito

Chiavenato, explica que “está en la mente de las personas y se deriva de sus experiencias y vivencias. Puede ser transmitido de forma vaga y no estructurada por medio de conversaciones, correos electrónicos y en forma práctica” (Chiavenato, 2017, p.359).

El conocimiento tácito se encuentra en la mente de los individuos y se desvía de sus experiencias y vivencias. Puede ser trasladado de manera vaga y no elaborada mediante de conversaciones, correos electrónicos y de manera sencilla.

El conocimiento explícito

Chiavenato, explica que “es el que está contenido en documentos, manuales, libros o programas de capacitación estructurados y documentados. Es la acumulación de políticas, procedimientos y procesos de negocios en los cuales se basan las operaciones de la organización” (Chiavenato, 2017, p.359, 360).

El conocimiento explícito se encuentra dentro de documentos, manuales, libros o programas de capacitación elaborado y documentado. Es la acumulación de políticas, métodos y sucesión de negocios en los cuales se fundamentan los procedimientos de la institución.

Habilidades

Robbins explica que “los gerentes necesitan ciertas habilidades para desempeñar los deberes y actividades que caracterizan su trabajo. ¿Qué habilidades necesita un gerente? Robert L. Katz encontró en sus investigaciones que los gerentes necesitan tres habilidades básicas” (Robbins, 2005, p.12)

Los gerentes requieren ciertas habilidades para poder realizar las responsabilidades y funciones que determinan su labor. ¿Qué habilidades requiere un gerente? Robert L. Katz descubrió en sus investigaciones que los gerentes requieren de tres habilidades fundamentales.

Las tres habilidades son:

Habilidades técnicas

Las habilidades técnicas son conocimientos y capacidades en un determinado grupo. Estas habilidades son las más importantes en la administración, puesto que, los gerentes tratan directamente con los empleados que ejecutan labores.

Al respecto, Robbins sostiene que:

> Las habilidades técnicas son los conocimientos y competencia en un campo especializado, como ingeniería, cómputo, contabilidad o manufactura. Estas habilidades son más importantes en los niveles inferiores de la administración, pues estos gerentes tratan

> directamente con los empleados que hacen el trabajo de la organización (Robbins, 2005, p.12).

Las habilidades técnicas son los conocimientos y competencias en un sector especializado, como cómputo o contabilidad. Estas habilidades son de mayor importancia en los niveles subordinados de la administración, puesto que, son los mismos gerentes que mantienen un trato con los colaboradores que son lo que realizan labores de la institución.

Habilidades de trato personal

Las habilidades de trato personal son las capacidades para trabajar bien al lado de otras personas, de manera grupal o individual, siendo para los gerentes, una habilidad crucial y son quiénes por lo general poseen esta capacidad.

Al respecto, Robbins afirma que:

> Las habilidades de trato personal consisten en la capacidad de trabajar bien con otras personas, tanto en forma individual como en grupo. Como los gerentes tratan directo con las personas, estas habilidades son cruciales. Los gerentes que las poseen son capaces de sacar lo mejor de su personal. Saben cómo comunicarse, motivar, dirigir e infundir entusiasmo y confianza (Robbins, 2005, p.12).

Las habilidades de trato personal se basan en la capacidad de trabajar adecuadamente con otras personas, tanto de manera individual como también en grupo. Por el hecho de que los gerentes mantienen contacto directo con las personas, estas habilidades con trascendentales. De esta manera, los gerentes están calificados para poder manifestar lo mejor de su personal. Conocen cómo comunicarse, animar, dirigir e inspirar entusiasmo y seguridad.

Habilidades conceptuales

Las habilidades conceptuales las poseen gerentes para poder atribuir en las situaciones abstractas y complicadas. Los gerentes utilizan esta habilidad para contemplar totalmente a la organización.

Al respecto, Robbins sostiene que:

> Las habilidades conceptuales son las que deben poseer los gerentes para pensar y conceptuar situaciones abstractas y complicadas. Con estas habilidades los gerentes contemplan la organización en su totalidad, comprenden las relaciones entre sus unidades y ven el lugar que ocupa en el entorno general. Estas habilidades son más importantes en los niveles administrativos superiores (Robbins, 2005, p.12).

Las habilidades conceptuales, son las que deben dominar los gerentes para razonar y estimar situaciones imprecisas y complicadas. Con estas habilidades los gerentes observan la institución en su totalidad, abarcan las relaciones entre sus unidades y observan la zona que ocupa en el entorno general. Estas habilidades son más fundamentales en los niveles administrativos superiores.

Actitudes

Las actitudes son las predisposiciones de las personas en función a la percepción de determinadas personas, objetos o situaciones, considerados agradables o desagradables.

Al respecto, Chiavenato afirma que:

> Actitud significa la tendencia o predisposición de una persona en función de su percepción o juicio con respecto de de-terminadas personas, objetos o situaciones, asumidos como agradables o desagradables, deseables o indeseables. La actitud es una predisposición interna, estable y duradera, que lleva a la persona a comportarse o reaccionar de cierta forma en relación con otras personas, objetos o situaciones específicas (Chiavenato, 2017, p.107).

Actitud representa la tendencia o predisposición de una persona de acuerdo a su apreciación o discernimiento con respecto a determinadas personas, objetos o

situaciones, tomados como agradables o desagradables, codiciables o no codiciables. La actitud es una preferencia interna, constante e indefinida, que conducen a la persona a actuar o reaccionar de cierta manera en correspondencia a otros individuos, objetos o momentos específicos.

Las actitudes pueden desglosarse en tres componentes:

Componente emocional o afectivo

El componente emocional implica sentimientos y aprecio de un individuo en relación a personas, objetos o situaciones, sean positivos o negativos.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> El componente emocional o afectivo involucra los sentimientos y afectos del individuo con respecto a personas, objetos o situaciones; pueden ser positivos o negativos. En muchas actividades en la organización, las personas son llevadas a ofrecer su contribución física o mental. En muchos servicios, como en los contactos con clientes, consumidores o pacientes, se orienta a los empleados para que sonrían siempre. Es el llamado trabajo emocional, tan importante como el trabajo físico o mental (Chiavenato, 2017, p.108).

El componente emocional o afectivo implica los sentimientos y aprecio de un individuo en correspondencia a diversas personas, objetos o situaciones; pueden ser positivos o negativos. En muchas labores de la institución, los individuos son transportados a brindar su aportación física o mental. En gran parte de los servicios, como en los contactos con consumidores, compradores o pacientes, se sitúa a los colaboradores para que sonrían perpetuamente. Es el nombrado trabajo emocional, tan fundamental como el trabajo físico o mental.

Componente informacional o de ideas

El componente emocional informacional se basa en las creencias e información que la persona tiene con respecto al entorno del individuo, sin importar si la información es exacta o experimental.

Al respecto, Chiavenato afirma que:

> El componente informacional o de ideas: consiste en creencias e información que la persona tiene con respecto a las personas, objetos o situaciones. No importa si la información es correcta o empírica. Un gerente puede creer que se necesitan una o dos semanas de capacitación para que un subordinado desempeñe determinado trabajo (Chiavenato, 2017, p.108).

El componente informacional o de ideas, abarca en ideales e información de un individuo en correspondencia a su entorno, en otras palabras, a las personas, objetos o situaciones. No implica si es verídica o experimental. Un gerente puede pensar que se será suficiente con una o dos semanas de capacitación para que un subordinado realice trabajos establecidos.

Componente conductual

Robbins explica que “el componente conductual: consiste en tendencias de respuesta que la persona manifiesta en relación con una determinada persona, objeto o situación. Es el caso del gerente que determina dos semanas de capacitación para el subordinad” (Chiavenato, 2017, p.108).

El componente conductual, radican en preferencias de resolución que un individuo expresa en respecto a la relación con una determinada persona, objeto o situación. El caso del gerente es definir si se necesitan dos semanas de capacitación para el subordinado.

1.2.2.1.3. Dimensión3: Compensación de personal.

Remuneración

Chiavenato explica que “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).

Nadie labora gratis. Como socio de la institución, cada colaborador tiene disposición en invertir su labor, dedicación y sacrificio personal, su inteligencia y habilidades, siempre y cuando el asociado reciba una remuneración conveniente.

Asimismo, Chiavenato sostiene que “La remuneración total de un trabajador tiene tres componentes principales. La proporción relativa de cada uno de los tres componentes varía de una organización a otra” (Chiavenato, 2009, p.283, 284).

La remuneración neta de un colaborador presenta tres elementos fundamentales. La relación relativa de cada uno de los tres elementos difiere de una institución a otra.

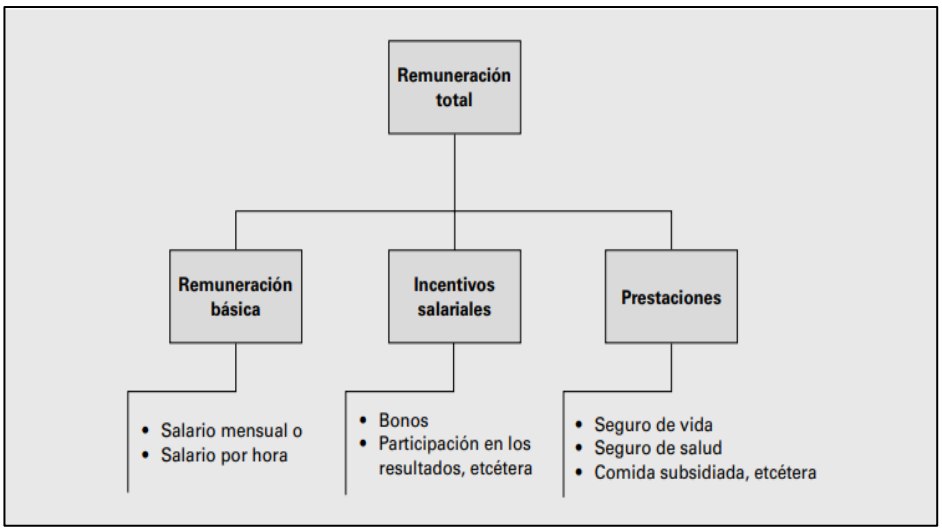


Figura 6 Los tres componentes de la remuneración total

Adaptado de “Gestión del Talento Humano”, por Chiavenato, 2009, Tercera Edición, p.284.

Los tres componentes de la remuneración total

Chiavenato explica que “el principal componente de la remuneración total es la remuneración básica, la paga fija que el trabajador recibe de manera regular en forma de sueldo mensual o de salario por hora” (Chiavenato, 2009, p.284).

El elemento primordial de la remuneración neta es la remuneración esencial, el sueldo fijo que el colaborador percibe de manera normal en forma de sueldo mensual o de retribución por hora.

Asimismo, Chiavenato, sostiene que “los incentivos salariales son el segundo componente de la remuneración total, programas diseñados para recompensar a los trabajadores que tienen buen desempeño” (Chiavenato, 2009, p.284).

Las motivaciones salariales son el segundo elemento de la retribución neta, métodos elaborado para recompensara los colaboradores que presentan buen desempeño laboral.

Por otro lado, Chiavenato explica que “las prestaciones son el tercer componente de la remuneración total y, casi siempre, se llaman remuneración indirecta” (Chiavenato, 2009, p.284).

Las prestaciones son el tercer elemento de la retribución neta y, constantemente, son nombrados retribuciones indirectas.

Motivación

La motivación es un desarrollo psicológico esencial en el comportamiento individual. Es un proceso que actúa e interactúa con otros procesos del ser humano.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> La motivación es un desarrollo psicológico principal en la conducta particular. En conjunto con la cognición, la atribución, las actitudes, la percepción y el aprendizaje, la motivación sobresale como un relevante proceso en el entendimiento del comportamiento del ser humano, que interactúa y actúa con otros procedimientos mediadores entre el ambiente y el individuo. (Chiavenato, 2017, p.118).

La motivación es una sucesión anímica fundamental en la conducta individual. Al lado de la apreciación, la atribución, la cognición, actitudes y el aprendizaje, la motivación emerge como un procedimiento fundamental en el entendimiento de la conducta humana, que actúa e interactúa con otros procesos intermediarios entre un individuo y el entorno.

Componentes de la motivación

La motivación considera tres aspectos muy importantes, entendiendo que es el esfuerza del individuo por alcanzar una meta o un determinado objetivo:

Curso del esfuerzo

Chiavenato explica que “es la dirección hacia la cual se dirige el comportamiento. El esfuerzo se debe encaminar a alcanzar el objetivo que define la dirección” (Chiavenato, 2017, p.119).

Es la dirección por el cual se enfoca el comportamiento. El ánimo se debe dirigir a lograr el propósito que define la orientación.

Intensidad del esfuerzo

La intensidad del esfuerzo es la cantidad de energía que un individuo dirige a un curso definido. El esfuerzo continuamente no mantiene correspondencia con la calidad.

Al respecto, Chiavenato sostiene que:

> Es la capacidad de fuerza que el individuo direcciona hacia un trayecto descrito. Cabe resaltar que la magnitud del esfuerzo no siempre afecta con su calidad, es decir que el esfuerzo y lo que se desea alcanzar (alcanzar el objetivo deseado), lamentablemente no sea compatible (Chiavenato, 2017, p.119).

La intensidad del esfuerzo es el volumen de fuerza que el individuo guía frente a un destino determinado. La intensidad del esfuerzo no mantiene una relación directa con la calidad, por lo que puede encontrarse congruencia entre el esfuerzo y lo que se intenta obtener, o sea, la finalidad deseada.

Persistencia del esfuerzo

Chiavenato explica que “es la cantidad de tiempo durante el cual la persona mantiene un esfuerzo. Una persona motivada suele persistir en su comportamiento hasta que alcanza plenamente su objetivo” (Chiavenato, 2017, p.119).

Es la abundancia de tiempo mientras el cual el individuo mantiene un esfuerzo. Un individuo motivado, acostumbra perdurar en su conducta hasta el momento de obtener absolutamente su finalidad.

Desde una perspectiva sistémica, la motivación está compuesta por tres elementos interdependientes que interactúan entre sí.

Necesidades

Chiavenato afirma que “aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico, por ejemplo, cuando las células del cuerpo se ven privadas de alimento y agua, o cuando la persona es separada de sus amigos o compañeros” (Chiavenato, 2017, p.119).

Las necesidades se manifiestan cuando aparece una inestabilidad fisiológica o psicológica, por ejemplo, cuando las células del organismo se encuentran privadas de alimentos y agua, o cuando el individuo se mantiene separado de sus amigos o compañeros.

Impulsos

Chiavenato explica que “también se les llama motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades” (Chiavenato, 2017, p.119).

También llamados como motivos, son los métodos que utilizan para aplacar las necesidades.

Incentivos

Chiavenato explica que “al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso” (Chiavenato, 2017, p.119).

Al término del periodo de la motivación se encuentra el incentivo, que se determina como algo que puede aplacar una necesidad o disminuir un impulso.

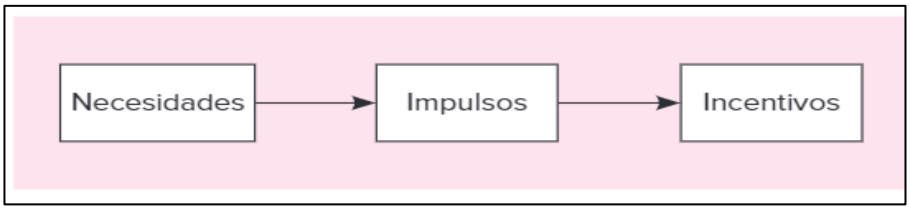


Figura 7 Proceso de la motivación

Adaptado de “Comportamiento Organizacional”, por Chiavenato, 2017, Tercera Edición, p.119.

Planes de Carrera

Werther, afirma que “en la actualidad, un número creciente de departamentos de capital humano considera que la planeación de la carrera constituye una herramienta idónea para hacer frente a sus necesidades de personal” (Werther, 2014, p.203).

En el presente, una cantidad progresiva de departamentos de recursos humanos, estiman que la planeación de carrera establece un instrumento idóneo para poder hacer frente a las necesidades de los empleados.

Existen cinco factores esenciales que inciden sobre las personas que se desempeñan profesionalmente en una organización:

Igualdad de oportunidades

Werther explica que “en la empresa moderna resulta indispensable que todo el personal juzgue que las normas del juego son limpias y equitativas” (Werther, 2014, p.203).

En la institución moderna se manifiesta indispensable que todos los empleados conceptúen las normas del juego son honestos e íntegros.

Apoyo del jefe inmediato

Werther explica que “los empleados desean que su supervisor inmediato desempeñe un papel activo en su desarrollo profesional y que les proporcione realimentación adecuada y oportuna” (Werther, 2014, p.203).

Los colaboradores desean que su supervisor inmediato realice un papel activo en su desenvolvimiento profesional y así, que suministre realimentación apropiada y conveniente.

Conocimiento de las oportunidades

Werther explica que “existencia de un adecuado sistema de comunicación dentro de la organización que informe a todos sus integrantes” (Werther, 2014, p.203).

Presencia de un apropiado sistema de comunicación dentro de la empresa que avise a todos los integrantes.

Interés del empleado

Werther explica que “los empleados necesitan diferentes niveles de información y muestran distintos grados de interés en su avance, lo cual depende de varios factores” (Werther, 2014, p.203).

Los colaboradores necesitan distintos horizontes de información y enseñan diversos grados de interés en su progreso, para lo cual se va a necesitar de diversos factores.

Satisfacción profesional

Werther explica que “según su edad y ocupación, los empleados encuentran satisfactores en diferentes elementos” (Werther, 2014, p.203).

De acuerdo a la edad y a la ocupación, los colaboradores se encuentran agradables en distintos componentes.

1.2.2.2. Variable2: Control de calidad de servicio

1.2.2.2.1. Dimensión1: Fiabilidad

La fiabilidad es una habilidad que nos ayuda suministrar un servicio de manera confiable.

Al respecto, Cottle sostiene:

> Es aquella competencia que dominamos para poder aprovisionar un encargo pendiente de calidad garantizada, infalible y minuciosa, para el cual adjunta a la exactitud y al total de componentes que van a proporcionar al usuario observar aquel grado de adiestramiento y sabiduría de los expertos. El usuario va a estimar que uno mismo y a

> la institución y pone en evaluación respecto a la confiabilidad que presentan. Confiabilidad quiere decir que, uno es capaz de ofrecer una prestación de carácter disciplinado partiendo del momento donde se empieza (Cottle David, 1991, pg. 36).

La fiabilidad es una habilidad que tenemos para poder proporcionar el servicio prometido de manera confiable, segura y cuidadosa abarca la puntualidad y el conjunto de componentes que le permiten al comprador distinguir sus niveles de formación y conocimientos profesionales. El comprador juzga al vendedor y a la institución y evalúa qué tan capacitados están. Asimismo, fiabilidad significa ofrecer el servicio de la mejor manera desde el primer instante.

Recomendaciones prácticas

- Inicie la prestación del servicio cuando dijo que lo haría. (Eso, además, mostrará su nivel de responsabilidad ante los clientes) (Cottle, 1991, p.37).
  Comience la asistencia del servicio cuando manifestó que no lo haría. (Así, demostrará el nivel de responsabilidad que tiene frente a los consumidores)
- Demuestre su capacidad de investigación y sus habilidades para solucionar problemas. Una de las formas de lograrlo es haciendo que su biblioteca esté claramente visible para sus clientes; asegúrese de que está limpia y ordenada, no desorganizada (Cottle, 1991, p.37).
  Manifieste su capacidad de exploración y sus habilidades para poder enmendar problemas. Una de las maneras de poder conseguirlo es realizando que su biblioteca se encuentre notoriamente visible para sus compradores; asegúrese de que se encuentra aseada y organizado, no desordenado.
- Busque la forma de que sus clientes conozcan sus nuevas ideas y enfoques creativos (Cottle, 1991, p.37).
  Encuentre la manera de que sus compradores se enteren de sus nuevas propuestas y orientaciones creativas.

Es aquel conjunto de herramientas que tienen el propósito de detectar errores en cada uno de los procesos que se emplean en una organización.

Al respecto Evans J. & Lindsay W. sostienen que:

> El concepto de calidad puede ser confuso ya que los individuos la ven en forma parcial y en relación con diferentes normas basadas en sus cargos individuales en la cadena de valor marketing – producción. Además con los constantes cambios que hay en la actualidad, su concepto sigue mejorando de manera profesional, crece y madura constantemente. Ni un profesional, ni un asesor aprueban una definición universal. Por ejemplo, en los Estados Unidos de America se realizó un estudio en el que se solicitó el apoyo de los gerentes de ochenta y seis empresas para que puedan definir la calidad, en el cual hubo diferentes respuestas incluyendo las siguientes: Eliminación del desperdicio, velocidad en tiempo oportuno, sometimiento a las políticas y procedimientos, resistencia, excelencia, brindar un buen producto usable, complacer a los usuarios o clientes, eficiencia, satisfacer las necesidades del cliente y servicio (Evans & Lindsay, 2015, p.6).

No se puede definir a la calidad de una forma en particular, ya que, en el ámbito empresarial, la calidad va a depender de las seis distintas perspectivas que se han propuesto con la finalidad de poder observar la función que ejerce la calidad en una institución de negocios (Evans & Lindsay, 2015).

Perspectiva del producto.

Es aquel valor y las especificaciones que tiene un producto, por el cual se puede diferenciar.

Al respecto Evans J. & Lindsay W. sostienen que:

> La definición de calidad es la que se relaciona con la cantidad de algún atributo del producto, como el conteo de hilos de una camisa o una sábana, o el número de características diferentes en un automóvil o

> en un teléfono celular. Esta evaluación implica que grandes cantidades de atributos del producto equivalen a una calidad mayor (Evans & Lindsay, 2015, p. 6,7).

Una forma de poder explica a la calidad es determinando la cantidad de cualidades que tiene un producto, dando a interpretar que mientras mayor sea la cantidad de atributos, mayor será la calidad del mismo. No obstante, no en todos los casos aquellos atributos que se agregan son utilizados por aquellos individuos que adquieren el producto (Evans & Lindsay, 2015).

Perspectiva del usuario.

Evans J. & Lindsay W. explican que "Los individuos tienen deseos y necesidades distintos y, por tanto, expectativas diferentes en cuanto a un producto. Esto conduce a una definición de calidad basada en el usuario adecuación para el uso pretendido, o cuán bien desempeña el producto su función pretendida" (Evans & Lindsay, 2015, p.7).

Un distinto concepto para poder comprender lo que significa "calidad", son las cualidades expectantes que tiene un consumidor respecto a la función y al uso que este le dará al producto adquirido según la necesidad que está presentando (Evans & Lindsay, 2015).

Perspectiva del valor.

Va a depender de los beneficios que tienen los productos, de esta manera, se podrá determinar la calidad del mismo.

Al respecto Evans J. & Lindsay W. sostienen que:

> El siguiente enfoque para conceptualizar la calidad se enfoca en el valor, quiere decir, la vinculación de las utilidades o ganancias del producto con el precio. Los clientes o usuarios en estos tiempos ya no adquieren algún producto o servicio solo en base al precio. Relacionan la calidad de lo que se puede ofrecer (un bien o servicio), para llegar

> al objetivo de fidelizar los clientes. Se concluye que en los niveles socioeconómicos más altos prefieren tomar como prioridad la calidad de servicio que el mismo precio a invertir (Evans & Lindsay, 2015, p.7, 8).

Un elemento importante de la calidad que se brinda por una institución dependerá de la cantidad de beneficios que se otorgan por la organización para el cliente; de esta manera, se evidencia que mientras mayores beneficios contenga el producto, mayor será la calidad que brindan los productos de la empresa hacia los consumidores (Evans & Lindsay, 2015).

Perspectiva de la manufactura

La perspectiva de la manufactura de la calidad se enfoca a poder realizar y entregar los productos que se ofrecen de la misma manera en cada ocasión que se requiera.

Al respecto Evans J. & Lindsay W. sostienen que:

> Los clientes y las empresas deseas coherencia en los bienes y servicios. Cuando un individuo visita con frecuencia un restaurante de diferentes comidas peruanas, pues el cliente espera tener la misma cantidad de ingredientes y el mismo sabor, la calidad “se trata de manufacturar un producto en que las personas puedan confiar cada vez que lo obtienen”, de acuerdo con Donald R. Keough, ex presidente y director de operaciones (Evans & Lindsay, 2015, p. 8).

La calidad desde la perspectiva de la manufactura se refiere a poder elaborar, producir y entregar a los clientes, la misma calidad en el producto o servicio que se ofrece a un consumidor cada vez que este lo requiera.

Perspectiva del cliente

La perspectiva del cliente se enfoca principalmente de qué manera un cliente de una organización percibe los productos de este; asimismo, gracias a la perspectiva del cliente, se determina la cadena de valor de un producto.

Al respecto Evans J. & Lindsay W. sostienen que:

> Cada función es un consumidor interno de otros clientes a lo largo de la cadena de valor, y la organización corporativa en si puede ser un consumidor externo o vendedor de otras empresas. Por tanto, el panorama del consumidor suministra la base para organizar la cadena de valor completa (Evans & Lindsay, 2015, p. 10).

La perspectiva del cliente, va a permitir que se determine la cadena de valor de un producto o servicio de una empresa, en este sentido, son los clientes quienes definen la calidad que un producto o servicio, en relación a sus gustos y necesidades.

1.2.2.2.2. Dimensión2: Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta, tiene referencia a la actitud que se demuestra para poder ayudar a clientes y poder suministrar de manera más rápida y eficiente.

Al respecto, Cottle sostiene que:

> La habilidad para responder explica directo a la postura que un individuo enseña y así, lograr auxiliar a los usuarios, así también abastecer una prestación rápida. Aquella habilidad para responder, de igual manera como la confiabilidad, se incorpora a aquella conclusión con los tiempos de las responsabilidades reducidos (Cottle, 1991, p.40).

Aquella habilidad para responder describe a aquella postura lo cual uno enseña y así apoyar a los compradores, de esta manera abastecer aquella prestación eficiente. La habilidad de responder, de igual manera que la confiabilidad, igualmente

comprende aquel desempeño en el momento que suceden las responsabilidades adquiridas.

Capacidad de respuesta, se refiere a:

- Se mantenga factible para disponer una comunicación con aquella institución a través de una línea de teléfono (quiere decir que las líneas se encuentren libres para que lleve de manera factible la comunicación, y que aquellas telefonías, tengan la habilidad de responder velozmente, y en muy pocas ocasiones, los usuarios se encuentren esperando para que les contesten)
- Se mantenga sencillo de facilitar reuniones con los empleados de aquella institución; asimismo, éstas deberán establecerse en horarios favorables para aquellos usuarios; y, además, los horarios de atención en la agencia se mantengan adecuados para aquellos usuarios (Cottle, 1991, p.40).

  Sea sencillo solicitar entrevistas con los empleados de aquella institución; y así, aquellas constituyan horarios aprovechables por aquellos consumidores; y, también, aquellos los horarios en la agencia se conviertan en favorables por los compradores.
- Aquel momento para esperar en la entrada no se presente de manera excesiva (Cottle, 1991, p.40).

  El periodo de estancia en la entrada no se convierta en exagerada.
- Aquellos empleados que son esenciales para la institución no se encuentren al exterior de aquella localidad en cada momento para el cual los usuarios necesiten de aquel (Cottle, 1991, p.40).

  Aquellos funcionarios fundamentales para aquella institución no se encuentren fuera de aquella localidad en toda ocasión en donde aquellos consumidores necesiten de aquel.
- Que la ubicación de aquella institución resulte considerable (Cottle, 1991, p.40).

  La ubicación del centro laboral sea totalmente favorable.

Cottle da recomendaciones prácticas para poder tener una capacidad de respuesta rápida.

- Responder de modo veloz a aquellos usuarios que llaman por medio de las líneas telefónicas. (Cottle, 1991, p.41).
  Contestar de modo efectivo a aquellas llamadas telefónicas de los consumidores.
- No tenga más de un filtro o "tamizador de llamadas" entre sus clientes y usted. Nunca le pregunte más de una vez al cliente: "¿Quién habla?" o "¿Cuál me dijo que era su nombre?" (Cottle, 1991, p.41).
  No posea un filtro o "tamizador de llamadas" entre los consumidores y usted. En ningún momento preguntar más de una vez al consumidor "¿Quién habla?" o "¿Cuál me dijo que era su nombre?".
- Cumpla siempre sus compromisos en la fecha y hora prometida o antes (Cottle, 1991, p.41).
  Efectúa en cada ocasión los compromisos a la fecha y hora indicada o antes.

1.2.2.2.3. Dimensión3: Empatía

La empatía es la disposición de una persona para ofrecer lo mejor a un cliente, mediante el comportamiento, y, asimismo, va más allá de la cortesía.

Al respecto, Cottle sostiene que:

> La empatía tiene como significado que un individuo se encuentra con las condiciones de brindar a aquellos usuarios, una atención y una cortesía personalizada. De esta manera, se iría mucho más lejos de una sencilla educación, de esta manera, se encontraría formando en el territorio de la confianza. (Cottle David, 1991, p. 42).

Empatía significa que un individuo está dispuesto a ofrecer a sus compradores, cuidado y atención personalizados. La empatía es más fuerte que la cortesía, aun cuando la cortesía es parte fundamental de la cortesía, asimismo, también conforma dentro de la seguridad.

Asimismo, Cottle sostiene que:

> Se solicita una gran obligación e intervención con aquel usuario, entendimiento profundo de todas las peculiaridades y requerimientos individuales y todas aquellas demandas determinadas. Distinción compromete moderación, mesura, educación, obediencia, contemplación frente a aquellos atributos, así como, el periodo de aquellos usuarios, como para aquella elaboración de un ambiente de cordialidad en la comunicación individual (se encuentra implicando a los secretarios y los empleados que se encuentran atendiendo por la vía telefónica) (Cottle David, 1991, p. 42).

La empatía requiere una gran obligación con el comprador descubriendo en su totalidad aquellas particularidades y requerimientos individuales, así como de aquellas demandas determinadas. Distinción compromete moderación, educación, obediencia, contemplación frente a aquellas pertenencias en aquel periodo para aquellos compradores, de tal manera en el firmamento del ambiente de aquella cordialidad en el entorno individual (implicando a todos los secretarios y a los empleados que se encuentran atendiendo por la vía telefónica).

Simpatía se llega a mejorar a través de aquella gran notificación, aquello, significa que, se debe mantener a aquellos usuarios documentados aprovechando aquella lengua que aquellos lleguen a captar. Asimismo, su significado también sería atender de buena manera a todos los usuarios.

Una gran notificación de los empleados implica:

- Especificar con grandes detalles la prestación.
- Argumentar detalladamente el sistema.
- Aclarar todos los honorarios que habrá.
- Detallar cuáles serán aquellas remuneraciones.
- Explicar las favorables “compensaciones” por medio de las prestaciones, así como costos.
- Detallar las probables “recompensas” entre servicio y costes.

- Consolidarse acerca de que el usuario conoce sobre cual puede llegar a ser la problemática que se llegará a manejar (Cottle, 1991, p. 42).
- Comprobar de que el consumidor comprender sobre aquel contratiempo que llegará a una solución.

Prestar atención e interpretar al usuario incluye:

- Comprender aquellas demandas determinadas (se implican todas las extravagancias).
- Entender sus requisitos determinados (se implica todas las singularidades)
- Atender con gran interés personalizada sin apresurarse.
- Brindar atención particularizada sin aceleramientos.
- Reconocer visualmente a los clientes regulares y llamarlos por sus nombres.
- Examinar detalladamente a todos aquellos consumidores frecuentes, así como también, convocarlos minuciosamente por apellidos y nombres.
- Comprender aquella sección de ocupación del usuario.
- Comprender cuál es aquella sección de movimiento de los consumidores.
- Comprender toda la disposición de los usuarios (Cottle David, 1991, p. 42-43).
- Conocer el ordenamiento del consumidor.

Recomendaciones prácticas

Al respecto, Cottle sostiene que:

> Cuando el monto de una factura puede ser mayor de lo que se espera el cliente, llámele y visítele antes de elaborar la factura y discuta con él todos los cargos. Si el cliente va a plantear problemas serios con el monto de la factura, es preferible resolverlos antes de enviársela (no después). De esa forma, si es necesario hacer algún ajuste, o si el cliente tiene alguna pregunta que requiere explicaciones, usted puede

> manejar la situación antes de enviar la factura; generalmente, usted recibirá el pago sin mayores dilaciones (Cottle David, 1991, p. 43).

En el momento en el que el monto de una factura posiblemente sea superior de la expectativa del cliente, llámele y visítele previo a la elaboración de la factura y analice con él todos los cargos. Si el comprador va a proyectar problemas serios con el total de la factura, es recomendable solucionarlos previo a efectuar el envío (no posteriormente). De esa manera, si es imprescindible hacer alguna adaptación, o si el comprador tiene alguna pregunta que necesita aclaraciones, usted puede maniobrar la situación precio al envío de la factura; frecuentemente, usted percibirá un pago sin mayores demoras.

Asimismo, Cottle sostiene que:

> Tenga mucho cuidado con adoptar este tipo que, en el fondo, quiere decir: “Muchas gracias por su visita, vuelva pronto, he aquí su sombrero, he aquí la puerta, el próximo.”. No apresure a sus clientes (Cottle David, 1991, p. 43).
>
> Al final de cada reunión con sus clientes, hágales las tres siguientes preguntas: ¿Logró los objetivos que tenía para esta reunión? ¿Hay algo más que yo debería saber? ¿Hay algo más que podría hacer por usted? (Cottle David, 1991, p. 43).

Tenga mucho cuidado con acoger este método que, en esencia, puede significar: “Muchísimas gracias por su visita, regrese pronto, aquí se encuentra su sombrero, aquí la puerta, el siguiente.”. No acelere a sus consumidores.

Al término de cada asamblea con sus consumidores, realíceles las tres siguientes preguntas: ¿Alcanzó los propósitos que tenía para esta asamblea? ¿Hay alguna cosa más que yo tendría que saber? ¿Hay alguna cosa más que puedo realizar por usted?

1.3. Objetivos e hipótesis

1.3.1. Objetivos.

1.3.1.1. Objetivo Principal.

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

1.3.1.2. Objetivos Específicos.

Determinar la relación que existe entre la admisión del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

Determinar la relación que existe entre las capacidades del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

Determinar la relación que existe entre la compensación laboral del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

1.3.2. Hipótesis.

1.3.2.1. Hipótesis General.

La gestión del talento humano tiene una relación significativa con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

1.3.2.2. Hipótesis Específicas.

Existe relación significativa entre la admisión del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

Existe relación significativa entre las capacidades del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

Existe relación significativa entre la compensación laboral del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

Capítulo 2

2.1. Método

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica dentro de las características del enfoque cuantitativo que “Esta aproximación se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba” (p. 4).

Enfoque: Cuantitativo

En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2014), que indica que: “El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio, usa la recolección de datos” (p. 4).

2.1.1. Tipo de investigación

Enfoque: Cuantitativo

En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista, que indica que: “El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio, usa la recolección de datos” (2014, p. 4).

Alcance de la investigación: Descriptiva – Correlacional

Según Hernández, Fernández y Baptista, “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (2014, p. 92).

Según Hernández, Fernández y Baptista, “los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (2014, p. 93).

2.1.2. Tipo de diseño

Diseño No experimental

Según Hernández, Fernández y Baptista, “los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (2014, p. 155).

Según Hernández, Fernández y Baptista, “los diseños transeccionales correlacionales - causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (2014, p. 157).

2.1.3. Variables

a) Variable 1: Gestión del talento humano

Dimensiones:

- Admisión de personal
- Capacidades
- Compensación

b) Variable 2: Control en la calidad de servicio

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía

2.1.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión del talento humano	Chiavenato, señala que: "La gestión del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación de desempeño." (Chiavenato, 2009, p.9).	Admisión del personal	- Reclutamiento - Selección - Inducción
		Capacidades	- Conocimientos - Habilidades - Actitudes
		Compensación de personal:	- Remuneración - Motivación - Planes de carrera
Control de Calidad de Servicio	Evans y Lindsay, señala que: La calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de valor producción-marketing. Además, su significado continúa evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura. Ni los asesores ni los profesionales de negocios están de acuerdo con una definición universal. Por ejemplo, un estudio en el que se pidió a los gerentes de 86 empresas en el este de Estados Unidos que definieran la calidad generó varias docenas de respuestas diferentes, incluyendo las siguientes: Perfección, consistencia, eliminación del desperdicio, velocidad de entrega, cumplimiento de las políticas y procedimientos, proporcionar un buen producto usable, hacerlo bien la primera vez, deleitar o complacer a los clientes, servicio y satisfacción total del cliente. Evans y Lindsay (2015, p. 6).	Fiabilidad	- Profesionalidad - Puntualidad - Honestidad
		Capacidad de respuesta	- Tiempo de espera - Resolución de problemas
		Empatía	- Grado de comunicación Cortesía y amabilidad - Tiempo de dedicado al cliente

Nota: Elaboración propia

2.1.5. Población

Según Hernández, Fernández & Baptista “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (2014, p.174).

La población del siguiente trabajo de investigación está compuesta por 186 trabajadores y 136 clientes frecuentes que concurrieron a la empresa Valuaciones Maneras, según registro de base de datos del año 2018.

2.1.6. Muestra

Según Hernández, Fernández & Baptista “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (2014, p.173).

Muestra de trabajadores de la empresa Valuaciones Maneras:

Se obtiene una muestra de 126 trabajadores según la aplicación de la fórmula para la población finita:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza (95%= 1.96)

N= población total (186)

p = probabilidad de éxito 50 %

q = variabilidad de fracaso 50 %

E = margen de error 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 186 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(186-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 126\ trabajadores$$

Muestra de clientes frecuentes de la empresa Valuaciones Maneras:

Se obtiene una muestra de 101 clientes según la aplicación de la fórmula para la población finita:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza (95%= 1.96)

N= población total (136)

p = probabilidad de éxito 50 %

q = variabilidad de fracaso 50 %

E = margen de error 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 136 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(136-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 101\ clientes$$

2.1.7. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica: La encuesta

Según Tamayo y Tamayo la encuesta "es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida" (2008, p. 24).

Para el desarrollo de esta investigación, la encuesta es la técnica más acertada para la recolección de datos de ambas variables, debido a que permite obtener información de primera mano.

Instrumentos de investigación: Cuestionario

Según Hernández, Fernández & Baptista "un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis" (2014, p. 217).

Se empleó este instrumento para conocer las opiniones y actividades de ambas muestras. Estructurada en base a preguntas y haciendo uso de escala de "Likert" porque esta es la que se utiliza para medir la satisfacción del cliente.

Ficha técnica del instrumento de la variable 1

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Valuaciones Maneras SAC.
Autor: Guere Cruz, Harrison Sweet
Año: 2019
Procedencia: Perú
Objetivo: Medir las dimensiones planteadas para la variable gestión del talento humano.
Dimensiones: Admisión del personal, capacidades y compensación de personal.
Aplicación: Individual
Población: Trabajadores de la empresa Valuaciones Maneras SAC.
N° de ítem: 25 preguntas
Duración: 10 minutos

Ficha técnica del instrumento de la variable 2

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el control de calidad de servicio de los clientes de la empresa Valuaciones Maneras SAC.
Autor: Guere Cruz, Harrison Sweet
Año: 2019
Procedencia: Perú
Objetivo: Medir las dimensiones planteadas para la variable de control de calidad de servicio.
Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.
Aplicación: Individual
Población: Clientes de la empresa Valuaciones Maneras SAC.
N° de ítem: 12 preguntas
Duración: 5 minutos

2.1.8. Procedimientos

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los trabajadores y clientes de la empresa Valuaciones Manera SAC, será necesario realizar coordinaciones previas con el personal encargado, en este caso los supervisores quienes administran los tiempos de los trabajadores de manera que les permitan resolver la encuesta de la mejor forma posible. Estas coordinaciones se darán antes de los días elegidos para la aplicación de los cuestionarios.

Realizar una ficha de encuesta luego redactar las preguntas. Una vez determinada la muestra, se aplicara la encuesta a los clientes, y al talento humano constituida por mujeres y varones.

Tabla 2

Instrumento de recolección de datos

Fecha	Hora
Lunes, 14 de enero 2019	4:00 pm – 6:00 pm
Martes, 15 de enero 2019	10:00 am – 11:00 am
Miércoles, 16 de enero 2019	5:00 pm – 6:00 pm

Nota: Elaboración propia

Además, de la buena disposición de los trabajadores y clientes al responder las encuestas, se requerirá de lapiceros y las guías del cuestionario impresas para su llenado.

2.1.9. Procesamiento de datos.

Para el procesamiento de datos se utilizó el análisis descriptivo, donde los resultados son presentados en cuadros, tablas, y gráficos.

Para la contrastación de hipótesis (nivel de significancia), se utilizó medidas de la estadística inferencial, así como también coeficiente de Spearman, tabla de frecuencias gráficos de barras, se procesó en el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.23.

Para hallar el nivel de significancia (de manera integral), se sometió las preguntas (pregunta x pregunta). El nivel de significancia se consigue cuando alcanza una significancia * (alta) o ** (muy alta) en referencia al valor.

Luego las preguntas se recodifican según cada dimensión, luego el resultado de las preguntas de cada cuestionario se somete al coeficiente de correlación de Spearman entre sus dimensiones y luego hallar la relación entre las mismas.

En seguida las dimensiones recodificadas se integran en una variable, una vez integradas se someten al coeficiente de Spearman para luego hallar la relación entre ambas variables.

Después de ello para la validación de los instrumentos de cada variable, se utilizó el juicio de expertos, donde, se distribuyó a tres profesionales con grados de magister y licenciados en carreras afines, quienes emitieron su dictamen o veredicto respecto a la redacción y contenido de los cuestionarios (Trabajadores y clientes), quienes dijeron que el instrumento es aplicable a las muestras.

La variable gestión del talento humano conformada por tres dimensiones: Admisión de personal (8 ítems), capacidades (9 ítems), compensación (8 ítems). Haciendo un total de 25 ítems. Las opciones de los ítems de la variable gestión del talento humano tuvieron la siguiente valoración: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Así mismo la variable control de calidad de servicio estuvo conformada por tres dimensiones: fiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), empatía (4 ítems). Esta variable obtuvo un total de 12 ítems. Las opciones de los ítems de la variable gestión del talento humano tuvieron la siguiente valoración: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Además, la confiabilidad del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente “α” (alfa) de Cronbach. En general el resultado de fiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach arrojo un valor de 0,953 para el primer cuestionario y 0,852 para el segundo cuestionario. Por ende según la tabla de Kuder Richardson citado por Mejía este resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0,72 a 0,99, siendo de excelente confiabilidad.

Capítulo 3

3.1. Presentación de los resultados

3.1.1. Resultados de la investigación.

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Gestión de talento humano	,953	25
Control de calidad de servicio	,852	12

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

Tabla 4

Kuder Richardson

Rango	Nivel
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	**Confiabilidad excelente**
1.00	Confiabilidad perfecta

Nota: Rango y nivel.

3.1.2. Resultados de frecuencias de las variables y dimensiones.

Tabla 5

Gestión de talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Nunca**	3	2,4	2,4	2,4
	Casi Nunca	33	26,2	26,2	28,6
	A veces	46	36,5	36,5	65,1
	Casi Siempre	37	29,4	29,4	94,4
	Siempre	7	5,6	5,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

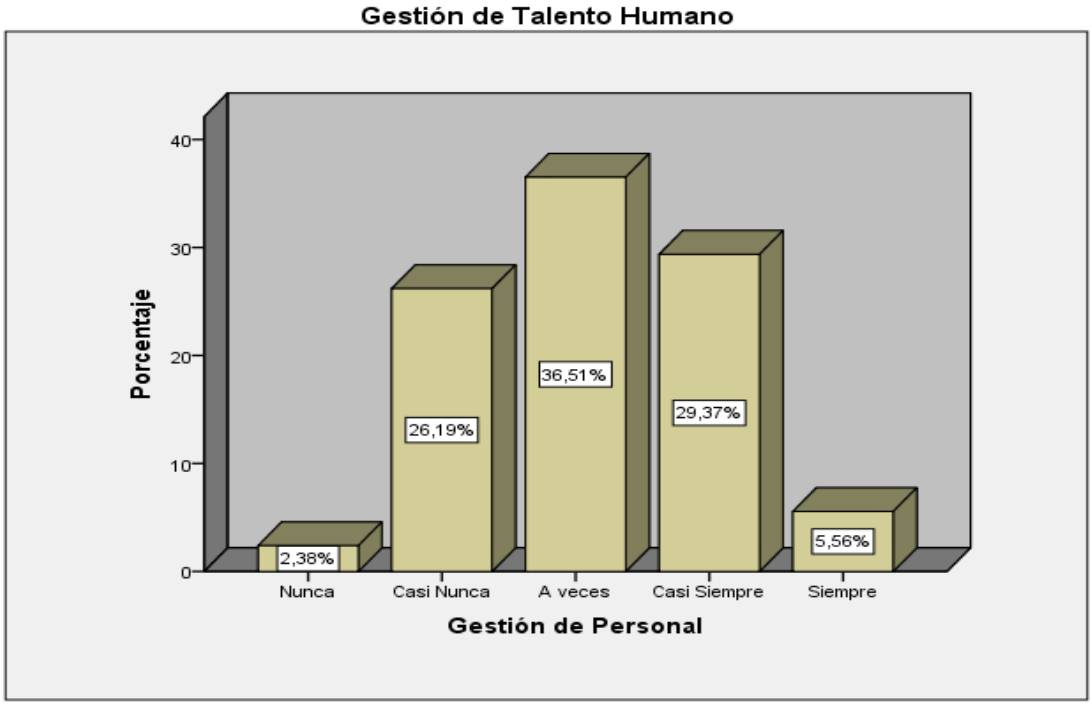


Gráfico 1: Gestión de Talento Humano

Interpretación: Se observa en la tabla 5 y gráfico Nº 1, que el 36.51% del personal encuestado, manifiestan estar a veces de acuerdo con el desarrollo de la gestión del talento humano, y de casi siempre de acuerdo en un 29,37%.

Tabla 6

Control de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Nunca**	1	1,0	1,0	1,0
	Casi Nunca	6	5,9	5,9	6,9
	A veces	55	54,5	54,5	61,4
	Casi Siempre	27	26,7	26,7	88,1
	Siempre	12	11,9	11,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

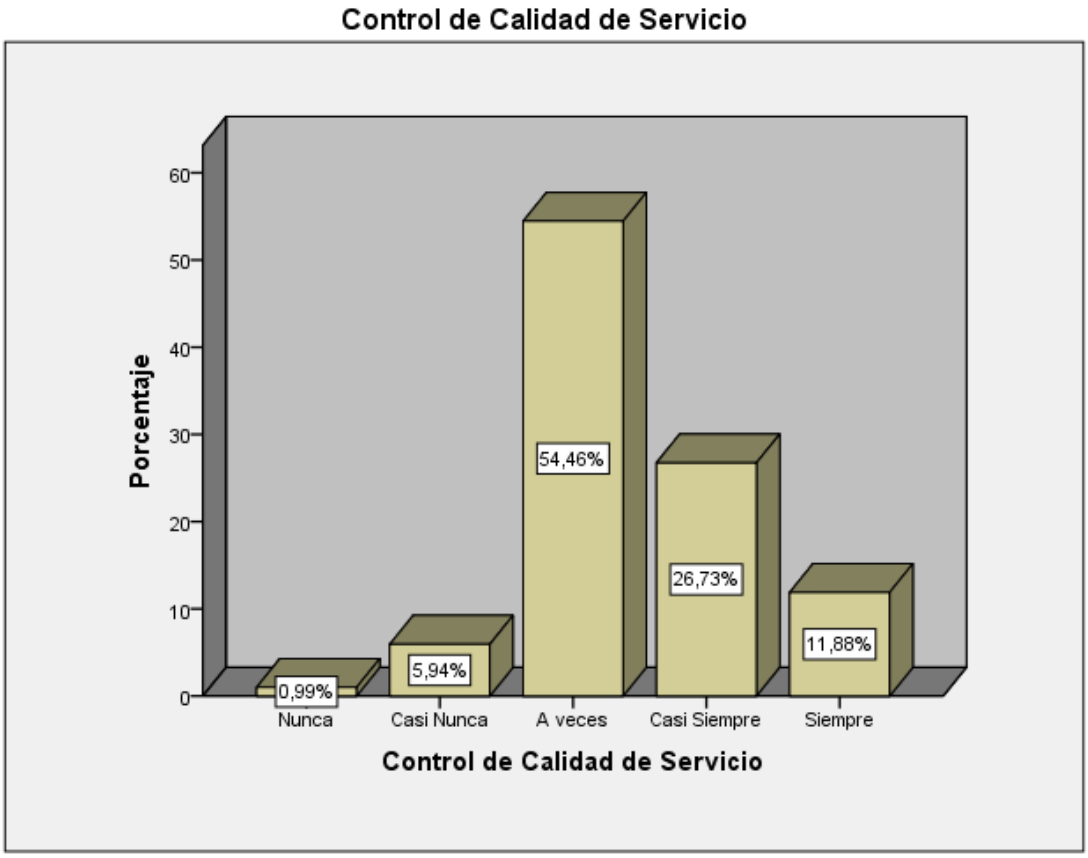


Gráfico 2: Control de Calidad de Servicio

Interpretación: Se observa en la tabla 6 y gráfico Nº 2, que el 54,46% de los clientes encuestados, manifiestan estar a veces de acuerdo con la calidad de servicio que le ofrece la empresa Valuaciones Maneras SAC.

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un índice cuyo valor varía entre 0 y 1, los valores más altos de este índice nos indica que hay mayor consistencia; si su valor supera el 0.8 hablamos de fiabilidad, si no supera los 0.8 hablamos de un instrumento inconsistente y probablemente inestable.

Tabla 7

Alfa de Cronbach – Admisión de personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	8

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

En la tabla 7 se puede apreciar que el Alfa de Cronbach para la dimensión Admisión de personal es de 0.938, esto quiere decir que está muy cercano a la unidad, quiere decir que el instrumento de medición es bueno.

Tabla 8

Admisión de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Nunca**	10	7,9	7,9	7,9
	Casi Nunca	31	24,6	24,6	32,5
	A veces	39	31,0	31,0	63,5
	Casi Siempre	34	27,0	27,0	90,5
	Siempre	12	9,5	9,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

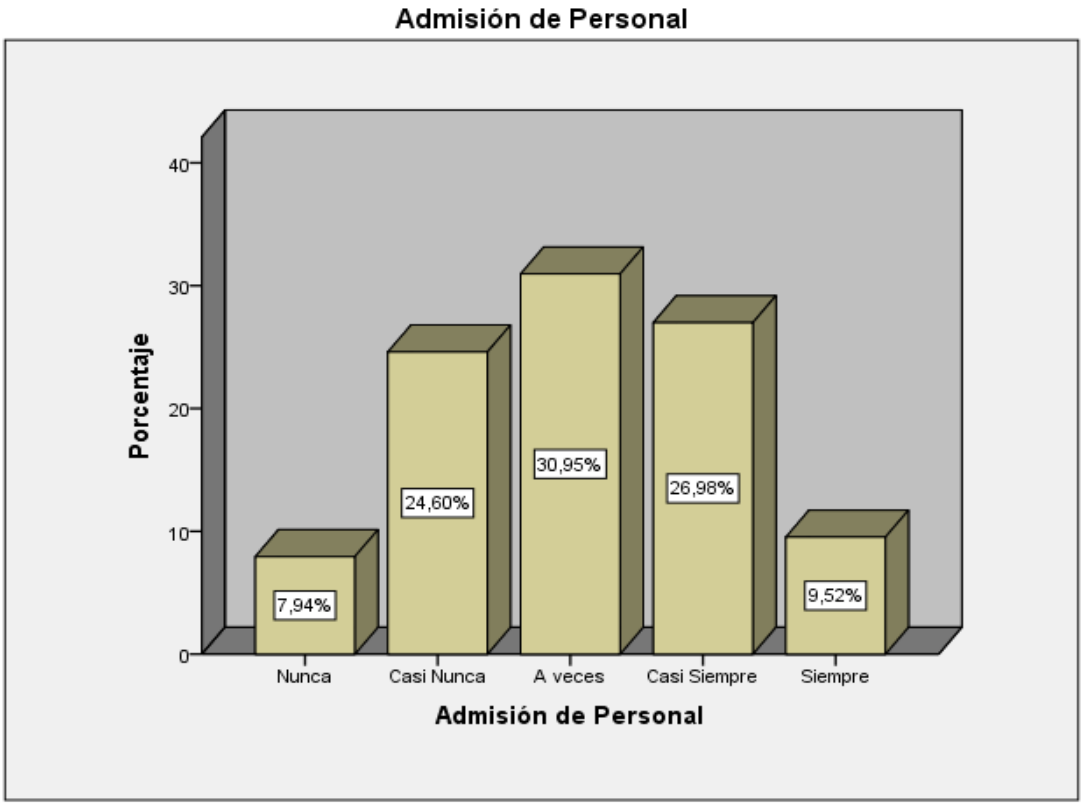


Gráfico 3: Admisión de personal

Interpretación: Se observa en la tabla 8 y gráfico Nº 3, que el 30,95% de los trabajadores encuestados, manifiestan estar a veces de acuerdo con la admisión de personal que le ofrece la empresa Valuaciones Maneras SAC.

Tabla 9

Alfa de Cronbach – Capacidades

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	9

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

En la tabla 9 se puede apreciar que el Alfa de Cronbach para la dimensión Capacidades es de 0.852, esto quiere decir que está muy cercano a la unidad, quiere decir que el instrumento de medición es bueno.

Tabla 10

Capacidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Nunca**	6	4,8	4,8	4,8
	Casi Nunca	27	21,4	21,4	26,2
	A veces	53	42,1	42,1	68,3
	Casi Siempre	32	25,4	25,4	93,7
	Siempre	8	6,3	6,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

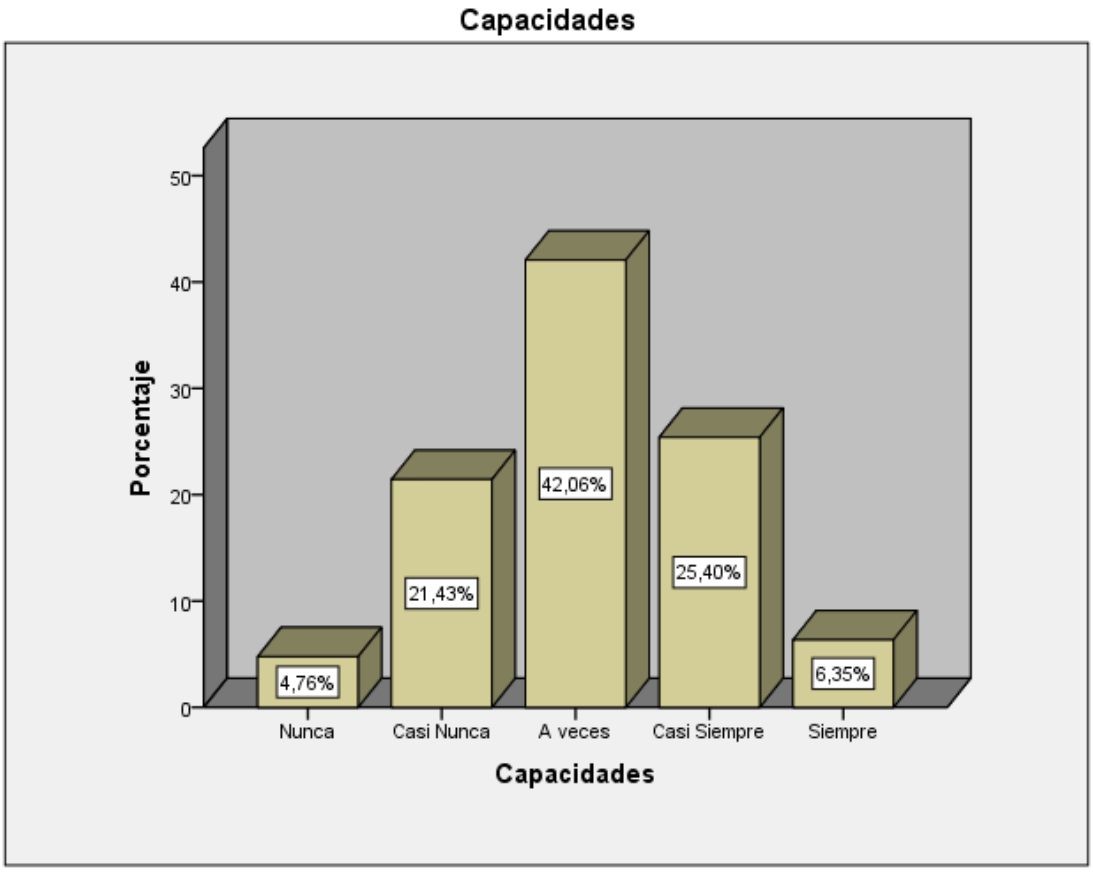


Gráfico 4: Capacidades

Interpretación: Se observa en la tabla 10 y gráfico Nº 4, que el 42,06% de los trabajadores encuestados, manifiestan estar a veces de acuerdo con las capacidades del personal que le ofrece la empresa Valuaciones Maneras SAC.

Tabla 11

Alfa de Cronbach – Compensación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	8

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

En la tabla 11 se puede apreciar que el Alfa de Cronbach para la dimensión Compensación es de 0.807, esto quiere decir que está muy cercano a la unidad, quiere decir que el instrumento de medición es bueno.

Tabla 12

Compensación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Nunca**	4	3,2	3,2	3,2
	Casi Nunca	20	15,9	15,9	19,0
	A veces	50	39,7	39,7	58,7
	Casi Siempre	43	34,1	34,1	92,9
	Siempre	9	7,1	7,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

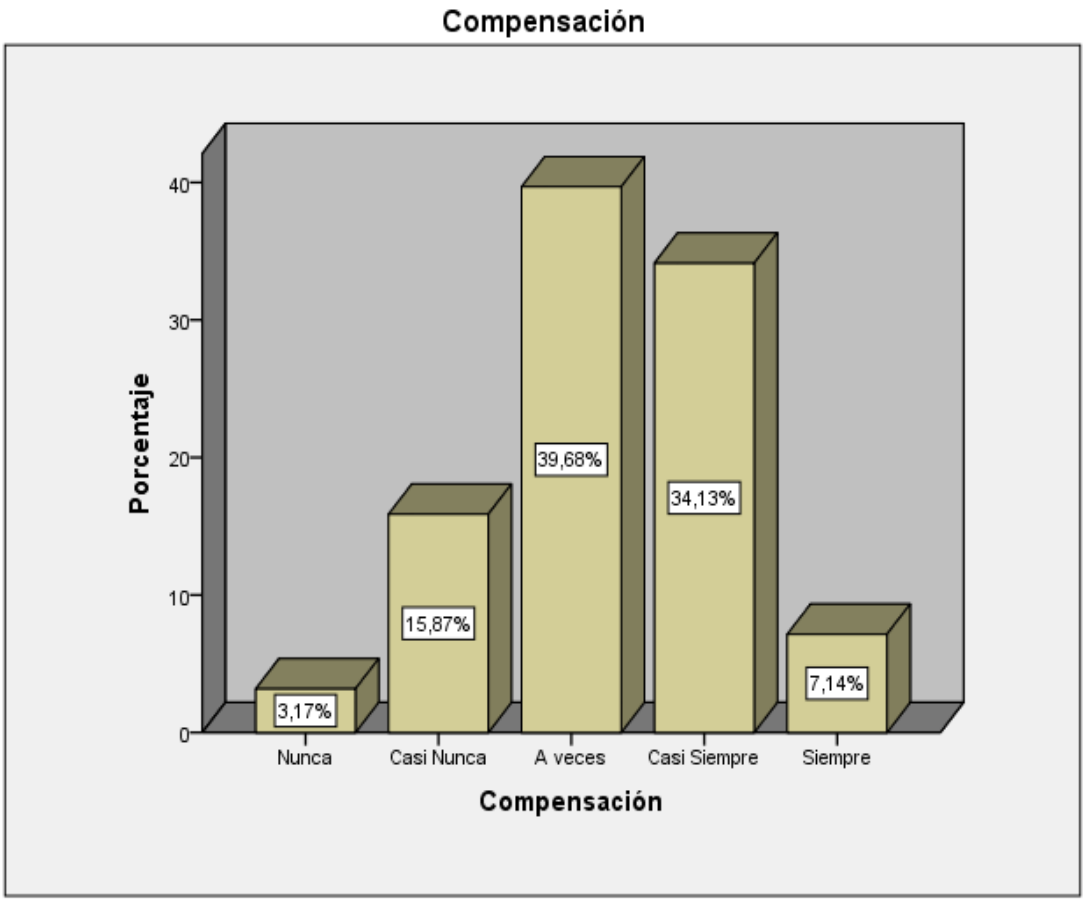


Gráfico 5: Compensación

Interpretación: Se observa en la tabla 12 y gráfico Nº 5, que el 39,68% de los trabajadores encuestados, manifiestan estar a veces de acuerdo con la compensación de personal que le ofrece la empresa Valuaciones Maneras SAC.

Tabla 13

Alfa de Cronbach – Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,636	4

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

En la tabla 13 se puede apreciar que el Alfa de Cronbach para la dimensión Compensación es de 0.807, esto quiere decir que está muy cercano a la unidad, quiere decir que el instrumento de medición es aceptable.

Tabla 14

Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Nunca**	4	4,0	4,0	4,0
	Casi Nunca	4	4,0	4,0	7,9
	A veces	36	35,6	35,6	43,6
	Casi Siempre	46	45,5	45,5	89,1
	Siempre	11	10,9	10,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

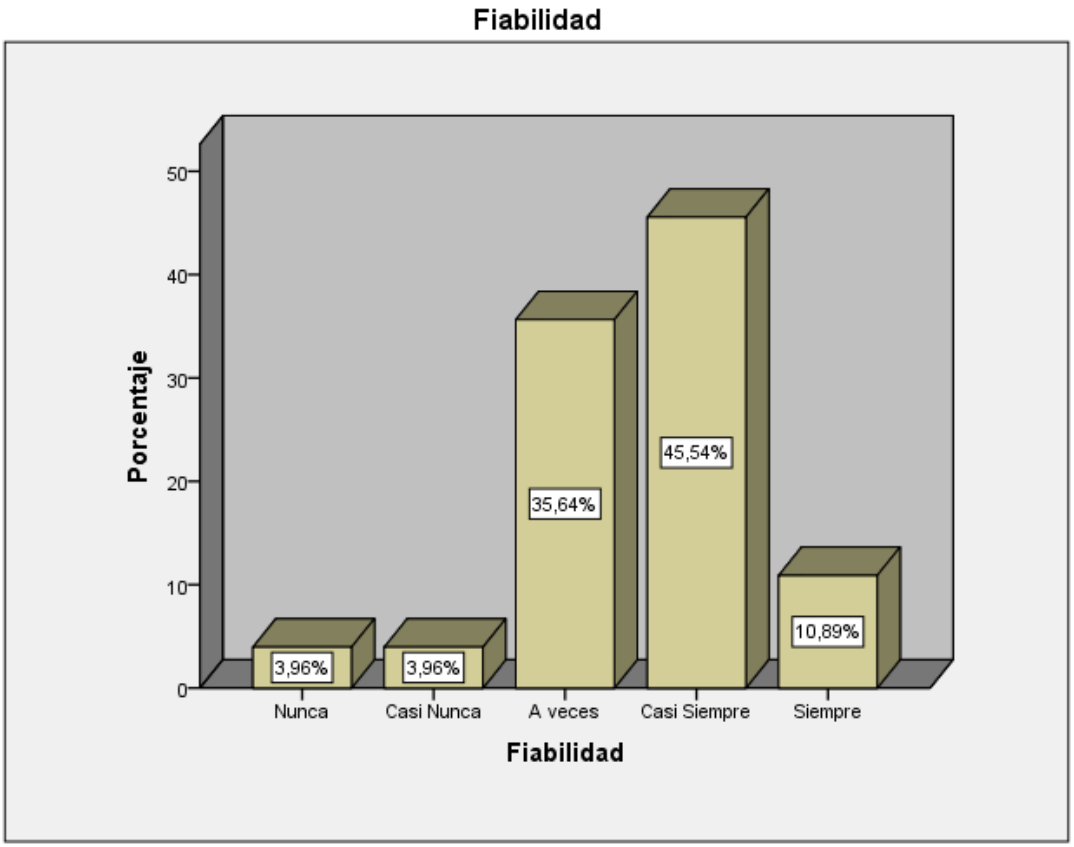


Gráfico 6: Fiabilidad

Interpretación: Se observa en la tabla 14 y gráfico Nº 6, que el 45,54% de los clientes encuestados, manifiestan estar casi siempre de acuerdo con la fiabilidad que le ofrece la empresa Valuaciones Maneras SAC.

Tabla 15

Alfa de Cronbach – Capacidad de respuesta

Alfa de Cronbach	N de elementos
,614	4

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

En la tabla 15 se puede apreciar que el Alfa de Cronbach para la dimensión Compensación es de 0.807, esto quiere decir que está muy cercano a la unidad, quiere decir que el instrumento de medición es aceptable.

Tabla 16

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Casi Nunca**	11	10,9	10,9	10,9
	A veces	46	45,5	45,5	56,4
	Casi Siempre	34	33,7	33,7	90,1
	Siempre	10	9,9	9,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

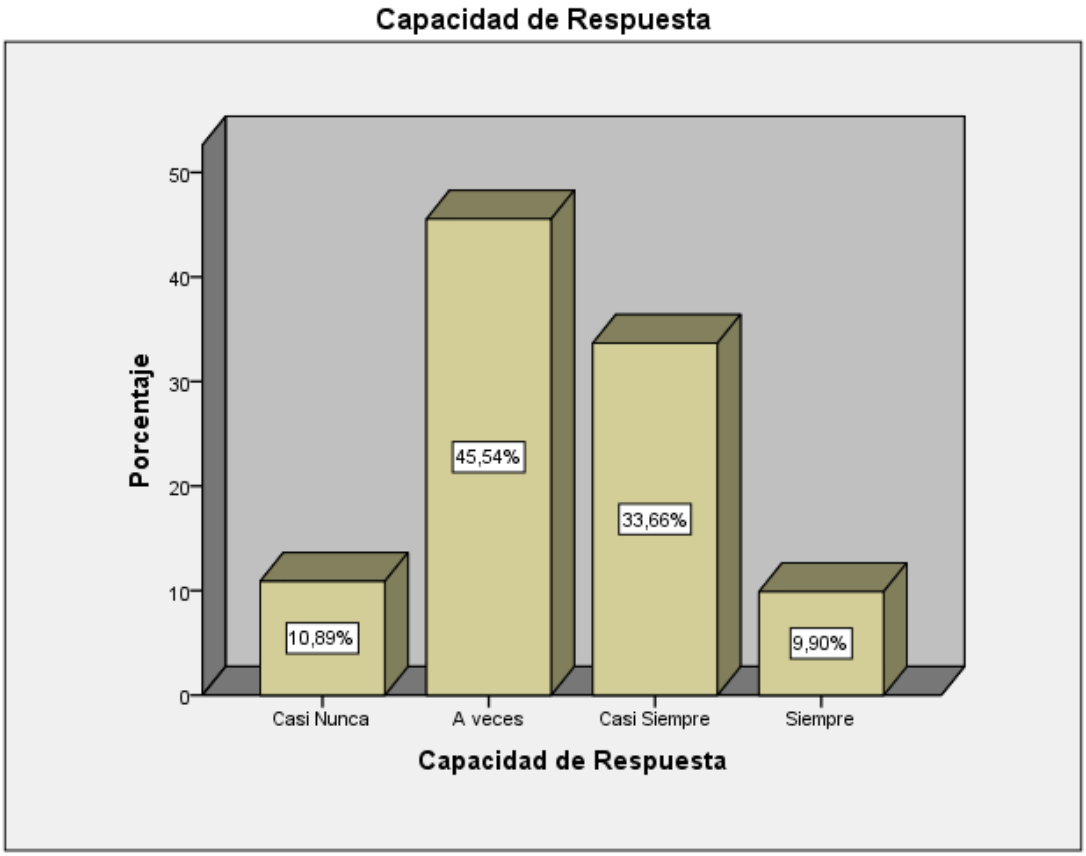


Gráfico 7: Capacidad de respuesta

Interpretación: Se observa en la tabla 16 y gráfico Nº 7, que el 45,54% de los clientes encuestados, manifiestan estar a veces de acuerdo con la capacidad de respuesta que le ofrece la empresa Valuaciones Maneras SAC.

Tabla 17

Alfa de Cronbach – Empatía

Alfa de Cronbach	N de elementos
,691	4

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

En la tabla 17 se puede apreciar que el Alfa de Cronbach para la dimensión Compensación es de 0.807, esto quiere decir que está muy cercano a la unidad, quiere decir que el instrumento de medición es aceptable.

Tabla 18

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	**Nunca**	2	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	12	11,9	11,9	13,9
	A veces	41	40,6	40,6	54,5
	Casi Siempre	34	33,7	33,7	88,1
	Siempre	12	11,9	11,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

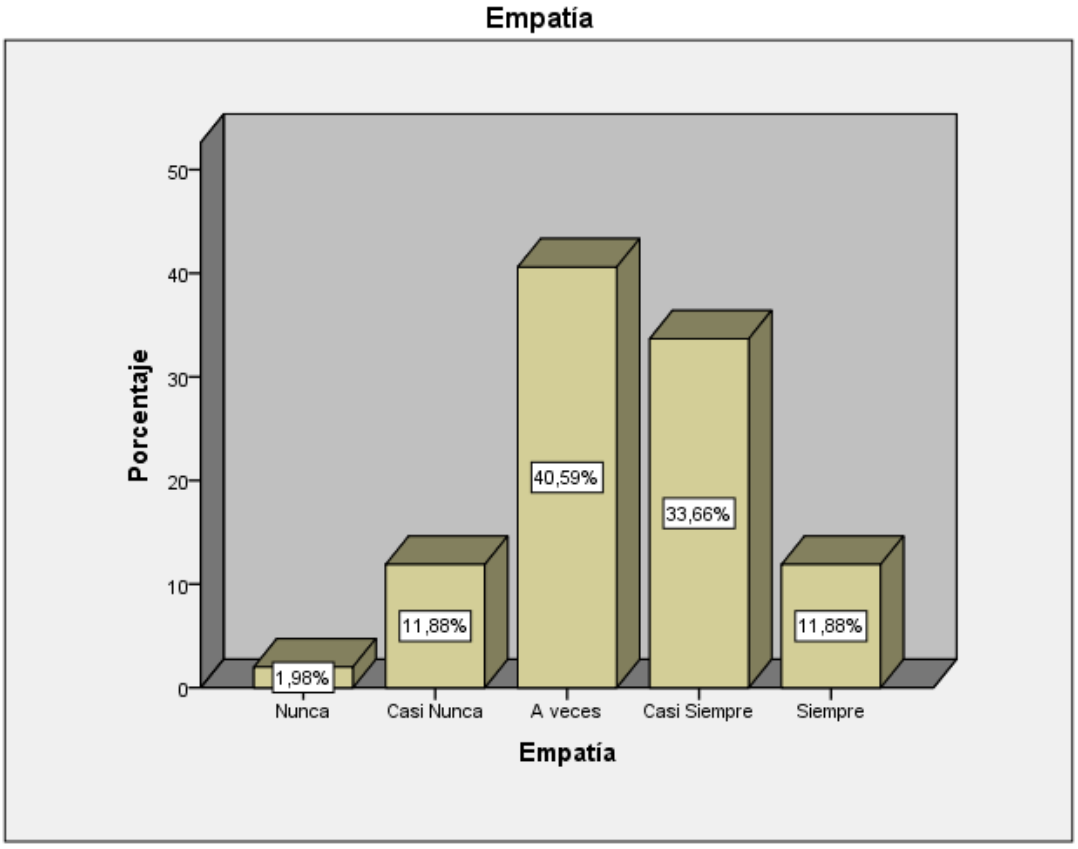


Gráfico 8: Empatía

Interpretación: Se observa en la tabla 18 y gráfico Nº 8, que el 40,59% de los clientes encuestados, manifiestan estar a veces de acuerdo con la empatía que le ofrece la empresa Valuaciones Maneras SAC.

3.1.3. Resultados de la correlación entre variables y dimensiones.

a. Correlación entre la gestión del talento humano y control de calidad de servicio.

Siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC 2018, se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es >0,05.

H2: No existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es < 0,05.

Tabla 19

Correlación: Gestión de talento humano y control de calidad de servicio

			Gestión de Talento Humano	Control de Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión de Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	126	101
	Control de Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	101	126

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

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

Interpretación: En la tabla Nº 13, la evidencia estadística demuestra que existe una correlación alta positiva, es decir, que a medida que haya un crecimiento de la relación en una misma dirección, cae o crece para ambas variables (Gestión de talento humano y Control de calidad de servicio). La significancia (0,000), es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01.

b. Correlación entre la admisión del personal con el control de calidad de servicio.

Siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la admisión del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC 2018, se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es >0,05.

H2: No existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es < 0,05.

Tabla 20

Correlación: Admisión de personal y control de calidad de servicio

			Admisión de Personal	Control de Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Admisión de Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	126	101
	Control de Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	101	126

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

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

Interpretación: En la tabla Nº 20, la evidencia estadística demuestra que existe una correlación alta positiva, es decir, que a medida que haya un crecimiento de la relación en una misma dirección, cae o crece para ambas (Admisión de personal y Control de calidad de servicio). La significancia (0,000), es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01.

c. Correlación entre las capacidades del personal con el control de calidad de servicio.

Siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre las capacidades del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC 2018, se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es >0,05.

H2: No existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es < 0,05.

Tabla 21

Correlación: Capacidades del personal y control de calidad de servicio

			Capacidades	Control de Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Capacidades	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	126	101
	Control de Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	101	126

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

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

Interpretación: En la tabla Nº 21, la evidencia estadística demuestra que existe una correlación alta positiva, es decir, que a medida que haya un crecimiento de la relación en una misma dirección, cae o crece para ambas (Capacidades y Control de calidad de servicio). La significancia (0,000), es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01.

d. Correlación entre la compensación laboral del personal con el control de calidad de servicio.

Siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la compensación laboral del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC 2018, se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es >0,05.

H2: No existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación cuando el valor de sig es < 0,05.

Tabla 22

Correlación: Compensación laboral y control de calidad de servicio

			Compensación	Control de Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compensación	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	126	101
	Control de Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	101	126

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

Nota: IBM SPSS Statistics V.23

Interpretación: En la tabla Nº 22, la evidencia estadística demuestra que existe una correlación alta positiva, es decir, que a medida que haya un crecimiento de la relación en una misma dirección, cae o crece para ambas (Compensación y Control de calidad de servicio). La significancia (0,000), es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01.

3.2. Discusión

El trabajo de investigación desarrollado se orienta a la relación que tiene la Gestión del talento humano, con respecto al control de calidad de servicio. Por lo que se desea saber en qué medida o razón se relaciona o simplemente no se relaciona la Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018.

Por ello es que el conocimiento y manejo de las dimensiones de la gestión del talento humano, se expresan en la admisión, capacidades y compensación de personal, considerando que la satisfacción del cliente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de servicio, con sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Los resultados obtenidos, son planteados en función a las definiciones y hallazgos que sustentan diversos autores como soporte teórico para la investigación y a la formulación de nuestra hipótesis que estadísticamente fue demostrada respecto al nivel de correlación que tiene la gestión del talento humano en el control de calidad de servicio.

Sobre la relación existente entre la gestión del talento humano y el control de calidad de servicio se obtuvo una relación positiva alta y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.818 y un valor de significancia de 0.000 (Rho = 0.818, p = 0.000); esto se sustenta en que la aprobación de la gestión de talento humano por parte de los colaboradores de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C es del 35%, lo que impacta en la calidad de servicio ofrecido por la empresa, cuya aprobación por parte de los clientes solo es del 39%. Con esto coincide La licenciada Osorio (2015), quien en su tesis: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015”, en una de sus conclusiones menciona que existe relación entre ambas variables, una relación directa positiva, lo que quiere decir que el 69% del personal está de acuerdo con la gestión del talento humano, mientras que 66% de los clientes están de acuerdo con la calidad de servicio. La licenciada Acosta (2017), quien en su tesis: “Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, distrito de amarilis - Huánuco. 2017, en una de sus conclusiones menciona que existe una correlación positiva alta en ambas variables con un r=0.819, demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad

de servicio que se brinda a los clientes. Realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización y que la empresa pueda mostrar un mayor interés en ellos.

Sobre la relación existente entre la admisión del personal y el control de calidad de servicio se obtuvo una relación positiva alta y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.853 y un valor de significancia de 0.000 (Rho = 0.853, p = 0.000); esto se sustenta en que la aprobación de la admisión de personal, que incluye a su vez al reclutamiento, selección e inducción, por parte de los trabajadores de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C es del 37%, lo que impacta en la calidad de servicio ofrecido por la empresa, cuya aprobación por parte de los clientes solo es del 39%. Con esto coinciden los licenciados Osorio y Zaravia (2017), quien en su tesis: “Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial – Gobierno Regional de Huancavelica - 2016”, en una de sus conclusiones menciona que en lo referente a la admisión de personal los servidores públicos no ingresan por merecimiento de méritos, sin embargo la mayoría de estos si cuenta con conocimientos y experiencias para el puesto mas no en una atención directa con el cliente lo que trae que el 26% de los usuarios a veces se sientan satisfechos con la atención. La licenciada Osorio (2015), quien en su tesis: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015”, en una de sus conclusiones menciona que en lo referente a la inducción de personal, el 56% de los colaboradores aprueban la buena gestión de este indicador. La admisión del personal por lo general es una dimensión importante en la gerencia de personal, puesto que, gracias a la admisión del personal, sabemos quién es apto para estar dentro de la empresa.

Sobre la relación existente entre las capacidades del personal y el control de calidad de servicio se obtuvo una relación positiva alta y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.788 y un valor de significancia de 0.000 (Rho = 0.788, p = 0.000); esto se sustenta en que la aprobación de la capacidades de personal, que incluye a su vez los conocimientos, habilidades y actitudes, por parte de los trabajadores de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C es del 31%, lo que impacta en la calidad de servicio ofrecido por la empresa, cuya aprobación por parte de los clientes solo es del 39%. Con esto coincide la licenciada Osorio (2015), quien en su tesis: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay

del distrito de Andahuaylas – 2015", en una de sus conclusiones menciona que en lo referente a las capacidades del personal, el 44% de los colaboradores aprueban la buena gestión de esa dimensión, se da una importancia significativa a los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores. El licenciado Tito (2012), quien su tesis: "Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana", en una de sus conclusiones menciona que las capacidades o competencias laborales como son los conocimientos y las habilidades del trabajador son de suma importancia para la institución; asimismo que es de vital importancia contar con personal comprometido y con actitud de contribuir a la organización, esto se verá reflejado positivamente en la percepción del cliente. Cabe resaltar que las capacidades de los empleados de una empresa, serán gestionados, de acuerdo a las habilidades que ellos presenten.

Sobre la relación existente entre la compensación del personal y el control de calidad de servicio se obtuvo una relación positiva alta y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.701 y un valor de significancia de 0.000 (Rho = 0.701, p = 0.000); esto se sustenta en que la aprobación de la compensación del personal, que incluye a su vez la remuneración, motivación y planes de carrera, por parte de los trabajadores de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C es del 41%, lo que impacta en la calidad de servicio ofrecido por la empresa, cuya aprobación por parte de los clientes solo es del 39%. Con esto coincide la licenciada Osorio (2015), quien en su tesis: "Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015", en una de sus conclusiones menciona que en lo referente a la compensación del personal, el 34% de los colaboradores aprueban la buena gestión de esa dimensión. La compensación o retribución, expresada en pagos monetarios competitivos es un factor indispensable para retener el talento del personal dentro de la organización y sobre todo para que se vea reflejado en la calidad del servicio. La compensación por lo general, 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.

3.3. Conclusiones

1- Siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018, al ser sometida al coeficiente de Spearman, nos da una correlación alta positiva, es decir, que a medida que haya un crecimiento de la relación en una misma dirección, cae o crece para ambas variables (Gestión de talento humano y Control de calidad de servicio). La significancia (0,000), es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01. (Rho = 0.818, $p<0.05$). Con esto se demuestra que si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad de servicio que se brinda a los clientes. La calidad de servicio depende mucho de cómo esté la gestión de talento humano. Realizando esta acción podemos lograr que los colaboradores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización.

2- Teniendo como primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la admisión del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018. A través del coeficiente de Spearman, nos da una correlación alta positiva, es decir, que a medida que haya un crecimiento de la relación en una misma dirección, cae o crece para ambas (Admisión de personal y Control de calidad de servicio). La significancia (0,000), es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01. (Rho = 0.853, $p<0.05$). Con esto se comprueba que si hay un buen control en la admisión del personal habrá una mejor calidad de servicio, quiere decir que la gestión en el area de recursos humanos debe ser eficiente, debe ser respetada cada una de las etapas (Reclutamiento, selección e inducción) sin pasar por alto una de ellas, es por ello que en las organizaciones tampoco se aceptan dos personas de una misma familia por normas éticas, si no hay un eficiente proceso de admisión de personal, se corre el riesgo de la pérdida de tiempo, dinero, productividad y sobre todo se puede ver reflejado en los resultados de la fidelización del cliente.

3- Teniendo como segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre las capacidades del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018. A través del coeficiente de Spearman nos da una correlación alta positiva, es decir, que a medida que haya un crecimiento de la relación en una misma dirección, cae o crece para ambas (Capacidades y Control de calidad de servicio). La significancia (0,000), es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01. (Rho = 0.788, $p<0.05$). Se demuestra con estos resultados que los conocimientos, habilidades y actitudes del personal influyen de manera considerable en el control de calidad de servicio. Lo que siempre necesita un cliente antes diferentes problemas con el servicio es que el personal tenga la suficiente madurez y capacidad de resolverlo, tener una buena relación con el cliente. La organización tiene como objetivo mantener una fidelización con el cliente. La capacidad completa de sus potenciales del personal permite aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la organización y la excelencia de la calidad. El servicio al cliente está determinado por la filosofía, las actitudes y los comportamientos de cada uno de los empleados de la firma, desde el vigilante hasta el presidente.

4- Teniendo como tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre la compensación laboral del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018. A través del coeficiente de Spearman nos da una correlación alta positiva, es decir, que a medida que haya un crecimiento de la relación en una misma dirección, cae o crece para ambas (Compensación y Control de calidad de servicio). La significancia (0,000), es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,01. (Rho = 0.701, $p<0.05$). Se demuestra que mientras más agradables son la compensación al personal, atraerá como consecuencia una mejor calidad de servicio, por nuestra parte las remuneraciones, los planes de carrera y la motivación entre ellos se refleja positivamente en el día a día, nos preocupamos en qué más podemos hacer, satisfacer a un trabajador, es satisfacer de manera eficiente las necesidades del cliente.

3.4. Recomendaciones

A efectos que la empresa Valuaciones Maneras SAC, brinde un servicio de calidad es necesario que una buena gestión del talento humano con el que cuenta, personalizar los servicios brindados adecuándose al cliente, sujetarse a las normas de calidad mediante la homologación respectiva de la empresa y la mejora de la motivación extrínseca, en razón de lo cual procedemos a verter nuestras recomendaciones:

1- En cuanto a la gestión de talento humano se recomienda optimizar las políticas para la admisión de los colaboradores, con respecto al reclutamiento del personal lo más idóneo para la empresa por regla general ayudará el reclutamiento mixto, quiere decir que debe emplear el reclutamiento interno y externo, lanzando la convocatoria dentro y fuera de la empresa VALUACIONES MANERAS S.A.C, ya que sus trabajadores constantemente crecen profesionalmente, ellos deberían ser su prioridad, en caso no los hubiera por el momento, debe pasarse a contemplar a los aspirantes externos, debe manejar un archivo exclusivo de candidatos, brindar conferencias y charlas en universidades solo para estudiantes de las carreras de ingeniería civil, arquitectura y administración, a partir de sexto ciclo y que esté interesado de unirse en la familia VALUACIONES MANERAS S.A.C, diseñar avisos que despierten el interés de los futuros candidatos. Con respecto a la selección de personal, como objetivo deben potenciar la imagen corporativa de la empresa. En la actualidad los peruanos están pasando por crisis psicológica por factores de seguridad, violencia, entre otros, es por ello que deben reforzar la valoración psicológica (Prueba de inteligencia, personalidad y capacidades específicas), está prueba solo será evaluada a los aspirantes externos. En cuanto a la inducción como objetivo el trabajador debe conocer a más detalle la empresa y sus funciones específicas, tener conocimientos del clima laboral, cuáles son sus costumbres y relaciones de jerarquía.

2- Las capacidades del personal influye considerablemente en la calidad de servicio, por lo que VALUACIONES MANERAS S.A.C debe apostar por brindar talleres 3 veces al año al personal del area de servicios generales, estos talleres se basarán en temas tales como: Aspectos a considerar para tasar un terreno, manejo del software Microsoft Project para sacar un

presupuesto (Material, personal y costos fijos), ¿Cómo crear una buena relación con el cliente? y un curso de marketing y ventas; estos curso tendrán una duración de 24 horas que serán dictados después del horario de trabajo (de 6pm a 8pm, 2 veces por semana), estas capacitaciones debe ser dictadas por el gerente general e ingenieros correspondientes, a fin de que no afecte en costos a la empresa. El conocimiento no solo lo traerán de afuera sus colaboradores sino también por parte de la misma organización, esto hará potenciar sus habilidades y actitudes.

La empresa debe tener una buena relación con el cliente, por lo que debe tener la capacidad suficiente para responder a sus inquietudes, quejas y sugerencias. Por lo que recomendamos usar una metodología ágil ya que esto evitara que haya fallas en el proceso y final de un servicio, el método Ágil es un proceso que permite al equipo dar respuestas rápidas e impredecibles a las valoraciones que reciben sobre su servicio (Proyectos), La empresa VALUACIONES MANERAS S.A.C trabaja con proyectos es por ello que esta metodología ayudará a que pueda manejar bien cada uno de ellos, sin obviar pasos, tener la actitud y habilidad de supervisarlos constantemente, trabajar un cuadro con: Tareas pendiente, tareas en curso y tareas finalizadas).

3- Otra dimensión que influye considerablemente es la compensación, hablar de compensación a los trabajadores es darle las oportunidades que puedan exponer sus inquietudes, sus dudas e incomodidades. Es por ello que para el aumento de las remuneraciones lo que recomendamos es realizar una tabla de puntuación para el personal en general mediante una evaluación anual, los 20 diciembre de cada año a partir del 2020, a fin de probar sus capacidades frente a su puesto de trabajo actual, esto también ayudará a que pueda ser promovido a otra area, evaluado por una prueba física y una prueba de observación. Los puntajes tendrá un rango de: de 0 a 10 puntos (Riesgo de despido); de 11 a 15 (Aumento del 10% de su salario actual) y de 16 a 20 puntos (Aumento del 20% a su salario actual). Es una forma de motivarlos a que tengan un buen desempeño y puedan exponer mejoras en la empresa.

   Con respecto a la flexibilización de horarios solo tendrán esa facilidad el personal que está llevando cursos en diferentes horarios, la empresa no puede una piedra de tropiezo para los planes de carrera de sus colaboradores.

Se recomienda emplear un gimnasio para liberar el estrés, entender que cada vez más son las empresas que entienden las ventajas de fomentar hábitos de vida saludables entre sus empleados, firmar una convenio con el gym más cercano a la empresa.

Referencias Bibliográficas

Alarcón C., Daniel G. (2015) "*La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*". Ecuador: Universidad Politécnica Estatal de Carchi.

Bernal, C. (2010). *Proceso de Investigación Científico. En Metodología de la Investigación* (pp. 87 – 105). . Colombia: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2009). *Gestion de Talento Humano.* Mexico: Mc Graw Hill.

Osorio A. Jakelin (2015), *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015*. Perú: Universidad Nacional José Maria Arguedas.

Despinal. (2015). *Recursos Humanos En La Salud y Seguridad Ocupacional.*

Dessler, G. (2014). *Administración de recursos humanos.* México: PEARSON.

Acosta G., Maria N. (2017), *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C distrito de Amarilis - huánuco. 2017.* Perú: Universidad Catolica Los Angeles Chimbote.

Guevara M., Juan C. (2014), "*La Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las radios AM y FM de la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua*". Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.

James R. Evans y William M. (2015). *Administración del control de calidad*. Argentina: Cengage.

Mariñez B., Juan J, (2014), "*Tendencias y perspectivas de la gestión talento humano desde el desempeño organizacional, en relación con la política y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la región suroeste de la Republica Dominicana*". República Dominicana: Atlantic International University.

Pineda, E. y. (2008). *Metodología de la investigación. (3ra. ed.). .* Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Puntriano, C. (01 de Mayo de 2016). *https://gestion.pe/economia*. Obtenido de Conozca los diez problemas laborales que enfrentan los peruanos : https://gestion.pe/economia/dia-trabajo-conozca-diez-problemas-laborales-que-enfrentan-peruanos-2159827

R., M. (2010). *Administración de recursos humanos.* México: PEARSON EDUCACION.

Robbins, S. P. (2014). *Administración.* México: PEARSON.

Sánchez, H. y. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica. Lima: Visión Universitaria.*

Osorio T. Yanet, Zaravia S. Frida Y. (2017), G*estión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica - 2016*. Perú: Universidad Peruana de los Andes.

Tito H. Pedro L. (2012), *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Vergara Calderón, L. P. (2014). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la Empresa Servicios Electromecánicos Pacasmayo "SEMEPA S.R.L.".*

Vallejo, L. (2015). *Gestión del Talento Humano.* Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Recuperado de: http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf

Werther, W. y. (2014). *Administración de recursos humanos - Gestión del capital humano.* México: McGraw-Hil.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano 3 Ed. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional 3 Ed. México: Mc Graw Hill.

Stephen, R. (2010). *Administración 10 Ed.* México: Pearson.

Stephen, R. (2005). *Administración 8 Ed*. México: Pearson.

Werther, W. (2014). *Administración de Recursos Humanos 7 Ed*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Alumno(a)	**:**	**Harrison Sweet Guere Cruz**	**Código:** **……..**
Carrera	**:**	Administración de Empresas	
Línea de Investigación	**:**	Gestión del Talento Humano y Control de Calidad de Servicio	
Título de la Investigación:		Gestión del talento humano con relación al control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C.	

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN (Parte I)

PROBLEMA	***OBJETIVOS***	***HIPÓTESIS***
Problema General ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C?	**Objetivo general** Determinar cómo se relaciona la gestión del talento humano con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C.	**Hipótesis Principal** Existe relación significativa entre la gestión del talento humano con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C.
Problemas Específicos 1. ¿Cómo se relacionan la admisión del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C? 2. ¿Cómo se relacionan las capacidades del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C? 3. ¿Cómo se relacionan la compensación laboral del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C?	**Objetivos específicos** 1. Determinar en qué medida la admisión del personal se relaciona con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C. 2. Determinar en qué medida las capacidades del personal se relaciona con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C. 3. Determinar en qué medida la compensación laboral del personal se relaciona con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C.	**Hipótesis Especificas** 1. Existe relación significativa entre la admisión del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C. 2. Se encuentra un vínculo significativo entre las capacidades del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C. 3. Se presenta un vínculo significativo entre la compensación laboral del personal con el control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras S.A.C.

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN (Parte II)

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión del talento humano	Chiavenato, señala que: "La gestión del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación de desempeño." (Chiavenato, 2009, p.9).	**Admisión del personal**	Reclutamiento Selección Inducción
		Capacidades	Conocimientos Habilidades Actitudes
		Compensación de personal:	Remuneración Motivación Planes de carrera
Control de Calidad de Servicio	Evans y Lindsay, señala que: La calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de valor producción-marketing. Además, su significado continúa evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura. Ni los asesores ni los profesionales de negocios están de acuerdo con una definición universal. Por ejemplo, un estudio en el que se pidió a los gerentes de 86 empresas en el este de Estados Unidos que definieran la calidad generó varias docenas de respuestas diferentes, incluyendo las siguientes: Perfección, consistencia, eliminación del desperdicio, velocidad de entrega, cumplimiento de las políticas y procedimientos, proporcionar un buen producto usable, hacerlo bien la primera vez, deleitar o complacer a los clientes, servicio y satisfacción total del cliente. Evans y Lindsay (2015, p. 6).	**Fiabilidad**	Profesionalidad Puntualidad Honestidad
		Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Resolución de problemas
		Empatía	Grado de comunicación Cortesía y amabilidad Tiempo de dedicado al cliente

Cuestionario - Gestión del talento humano

Fecha: 09-01-19
Hora: 10:12 a.m.

Objetivo:

El objetivo del desarrollo de este cuestionario es recoger la opinión del personal de administración con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneas en los respectivos puestos de trabajo.

El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial. Se pretende que responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo tiempo.

Instrucciones:

Para completar la siguiente ficha de observación se debe considerar los números naturales del 1 al 5 los cuales representan valores nominales.

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Indicadores	Nº		1	2	3	4	5
Admisión de personal	1	Los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento.					
	2	La difusión para atraer personal calificado se desarrolla de manera adecuada					
	3	La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación de requerimientos del área usuaria					
	4	Los comités que avalúan la admisión de personal son las adecuadas y conocen la importancia para seleccionar un personal idóneo					
	5	Las pruebas de conocimiento y las psicológicas aplicadas para la selección del nuevo personal son las adecuadas.					
	6	Las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales					
	7	La charla sobre la misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general)					
	8	Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción especifica)					

Indicadores	Nº		1	2	3	4	5
Capacidades	9	Al servidor administrativo se le asigna funciones de puestos acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud)					
	10	El conocimiento práctico laboral o de experiencia laboral que cuenta el servidor administrativo es considerado para la asignación de funciones.					
	11	El servidor administrativo utiliza el aprendizaje continuo, busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados					
	12	El servidor administrativo posee habilidades personales en el trabajo: capacidad de diagnóstico, de liderazgo, de pensamiento estratégico					
	13	El servidor administrativo posee habilidades interpersonales en el trabajo: motivación, comunicación, imparcialidad e inteligencia emocional.					
	14	El servidor administrativo posee habilidades grupales en el trabajo: integración social, solución de conflictos, poder de influencia.					
	15	Las funciones del puesto que realiza el servidor administrativo, lo hacen con compromiso y voluntad					
	16	A nivel organizacional, el servidor administrativo se encuentra comprometido en su institución					
	17	A nivel grupal, el servidor administrativo posee espíritu de trabajo en equipo y de cooperación.					

Indicadores	Nº		1	2	3	4	5
Compensación de personal	18	Existe en la institución una política remunerativa adecuada					
	19	Las compensaciones no remunerativas (vales o incentivos) que se le otorga son equivalentes a lo que se perciben en otras instituciones publicas					
	20	En la institución hay reconocimiento, aprecio, clima laboral, oportunidades y éxitos por su trabajo (motivación intrínseca)					
	21	Cuenta con un jefe asertivo, se le capacita de acuerdo a sus necesidades, se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo (motivación extrínseca)					
	22	Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva)					
	23	El horario de trabajo es adecuado en comparación con otros establecimientos					
	24	Se le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para que ejecute sus funciones (computadora, internet, útiles de escritorio y de aseo)					
	25	Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales					

Existencia de suficiencia: SI EXISTE SUFICIENCIA

Apellidos y nombres del validador /Dr. Mg: CARLOS H. PASUELO FANOVES DNI: 32117673

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACION

Fecha: 09-01-19

Sello / Firma:

Cuestionario - Control de calidad de servicio

Fecha: 09-01-19

Hora: 10:12 am

Objetivo:

El objetivo de la aplicación de este cuestionario es recoger información de primera mano sobre la calidad de servicio brindada por la empresa Valuaciones maneras S.A.C. a sus clientes, con el fin de conocer con exactitud las medidas correctivas necesarias para la mejora.

Instrucciones:

Para completar la siguiente ficha de observación se debe considerar los números naturales del 1 al 5 los cuales representan valores nominales.

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Indicadores	N.°		1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?					
	2	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda?					
	3	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado a la realidad su trabajo?					
	4	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los clientes?					

Indicadores	N°		1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta	5	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda?					
	6	¿Considera que el personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?					
	7	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
	8	¿La empresa cuenta con beneficios atractivos para los clientes?					

Indicadores	N°		1	2	3	4	5
Empatía	9	¿La empresa Valuaciones maneras S.A.C da atención personalizada a los clientes?					
	10	¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?					
	11	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades?					
	12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades?					

Existencia de suficiencia: SI EXISTE SUFICIENCIA

Apellidos y nombres del validador /Dr. Mg: CARLOS H. PATUELO RAMOS DNI: 32117673

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACION

Fecha: 09-01-19

Sello / Firma:

Cuestionario - Gestión del talento humano

Fecha: 09-01-19
Hora: 11:45 am

Objetivo:

El objetivo del desarrollo de este cuestionario es recoger la opinión del personal de administración con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneas en los respectivos puestos de trabajo.

El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial. Se pretende que responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo tiempo.

Instrucciones:

Para completar la siguiente ficha de observación se debe considerar los números naturales del 1 al 5 los cuales representan valores nominales.

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Indicadores	Nº		1	2	3	4	5
Admisión de personal	1	Los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento.					
	2	La difusión para atraer personal calificado se desarrolla de manera adecuada					
	3	La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación de requerimientos del área usuaria					
	4	Los comités que avalúan la admisión de personal son las adecuadas y conocen la importancia para seleccionar un personal idóneo					
	5	Las pruebas de conocimiento y las psicológicas aplicadas para la selección del nuevo personal son las adecuadas.					
	6	Las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales					
	7	La charla sobre la misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general)					
	8	Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción específica)					

Indicadores	Nº		1	2	3	4	5
Capacidades	9	Al servidor administrativo se le asigna funciones de puestos acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud)					
	10	El conocimiento práctico laboral o de experiencia laboral que cuenta el servidor administrativo es considerado para la asignación de funciones.					
	11	El servidor administrativo utiliza el aprendizaje continuo, busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados					
	12	El servidor administrativo posee habilidades personales en el trabajo: capacidad de diagnóstico, de liderazgo, de pensamiento estratégico					
	13	El servidor administrativo posee habilidades interpersonales en el trabajo: motivación, comunicación, imparcialidad e inteligencia emocional.					
	14	El servidor administrativo posee habilidades grupales en el trabajo: integración social, solución de conflictos, poder de influencia.					
	15	Las funciones del puesto que realiza el servidor administrativo, lo hacen con compromiso y voluntad					
	16	A nivel organizacional, el servidor administrativo se encuentra comprometido en su institución					
	17	A nivel grupal, el servidor administrativo posee espíritu de trabajo en equipo y de cooperación.					

Indicadores	Nº		1	2	3	4	5
Compensación de personal	18	Existe en la institución una política remunerativa adecuada					
	19	Las compensaciones no remunerativas (vales o incentivos) que se le otorga son equivalentes a lo que se perciben en otras instituciones publicas					
	20	En la institución hay reconocimiento, aprecio, clima laboral, oportunidades y éxitos por su trabajo (motivación intrínseca)					
	21	Cuenta con un jefe asertivo, se le capacita de acuerdo a sus necesidades, se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo (motivación extrínseca)					
	22	Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva).					
	23	El horario de trabajo es adecuado en comparación con otros establecimientos					
	24	Se le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para que ejecute sus funciones (computadora, internet, útiles de escritorio y de aseo)					
	25	Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales					

Existencia de suficiencia: Si Cumple

Apellidos y nombres del validador /Dr. Mg: Favio Chuez Flores DNI: 06267903

Especialidad del validador: Dr. en Administración

Fecha: 09-01-19

Sello / Firma:

Cuestionario - Control de calidad de servicio

Fecha: 09-01-19
Hora: 03:20 pm.

Objetivo:

El objetivo de la aplicación de este cuestionario es recoger información de primera mano sobre la calidad de servicio brindada por la empresa Valuaciones maneras S.A.C. a sus clientes, con el fin de conocer con exactitud las medidas correctivas necesarias para la mejora.

Instrucciones:

Para completar la siguiente ficha de observación se debe considerar los números naturales del 1 al 5 los cuales representan valores nominales.

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Indicadores	N.°		1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?					
	2	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda?					
	3	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado a la realidad su trabajo?					
	4	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los clientes?					

Indicadores	N°		1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta	5	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda?					
	6	¿Considera que el personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?					
	7	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
	8	¿La empresa cuenta con beneficios atractivos para los clientes?					

Indicadores	N°		1	2	3	4	5
Empatía	9	¿La empresa Valuaciones maneras S.A.C da atención personalizada a los clientes?					
	10	¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?					
	11	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades?					
	12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades?					

Existencia de suficiencia: Si Cumple

Apellidos y nombres del validador /Dr. Mg: [illegible] DNI: 06267903

Especialidad del validador: Dr. en Administración

Fecha: 09-01-19

Sello / Firma: [illegible]

Cuestionario - Gestión del talento humano

Fecha: 09-01-19
Hora: 03:20 pm

Objetivo:

El objetivo del desarrollo de este cuestionario es recoger la opinión del personal de administración con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneas en los respectivos puestos de trabajo.

El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial. Se pretende que responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo tiempo.

Instrucciones:

Para completar la siguiente ficha de observación se debe considerar los números naturales del 1 al 5 los cuales representan valores nominales.

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Indicadores	N°		1	2	3	4	5
Admisión de personal	1	Los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento.					
	2	La difusión para atraer personal calificado se desarrolla de manera adecuada					
	3	La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación de requerimientos del área usuaria					
	4	Los comités que avalúan la admisión de personal son las adecuadas y conocen la importancia para seleccionar un personal idóneo					
	5	Las pruebas de conocimiento y las psicológicas aplicadas para la selección del nuevo personal son las adecuadas.					
	6	Las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales					
	7	La charla sobre la misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general)					
	8	Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción específica)					

Indicadores	N°		1	2	3	4	5
Capacidades	9	Al servidor administrativo se le asigna funciones de puestos acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud)					
	10	El conocimiento práctico laboral o de experiencia laboral que cuenta el servidor administrativo es considerado para la asignación de funciones.					
	11	El servidor administrativo utiliza el aprendizaje continuo, busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados					
	12	El servidor administrativo posee habilidades personales en el trabajo: capacidad de diagnóstico, de liderazgo, de pensamiento estratégico					
	13	El servidor administrativo posee habilidades interpersonales en el trabajo: motivación, comunicación, imparcialidad e inteligencia emocional.					
	14	El servidor administrativo posee habilidades grupales en el trabajo: integración social, solución de conflictos, poder de influencia.					
	15	Las funciones del puesto que realiza el servidor administrativo, lo hacen con compromiso y voluntad					
	16	A nivel organizacional, el servidor administrativo se encuentra comprometido en su institución					
	17	A nivel grupal, el servidor administrativo posee espíritu de trabajo en equipo y de cooperación.					

Indicadores	N°		1	2	3	4	5
Compensación de personal	18	Existe en la institución una política remunerativa adecuada					
	19	Las compensaciones no remunerativas (vales o incentivos) que se le otorga son equivalentes a lo que se perciben en otras instituciones publicas					
	20	En la institución hay reconocimiento, aprecio, clima laboral, oportunidades y éxitos por su trabajo (motivación intrínseca)					
	21	Cuenta con un jefe asertivo, se le capacita de acuerdo a sus necesidades, se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo (motivación extrínseca)					
	22	Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva).					
	23	El horario de trabajo es adecuado en comparación con otros establecimientos					
	24	Se le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para que ejecute sus funciones (computadora, internet, útiles de escritorio y de aseo)					
	25	Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales					

Existencia de suficiencia: Sí, cumple

Apellidos y nombres del validador /Dr. Mg: Blanco Huamán Gerardo DNI: 15583090

Especialidad del validador: Maestro Sociólogo

Fecha: 09-01-19

Sello / Firma:

Cuestionario - Control de calidad de servicio

Fecha: 09-01-19

Hora: 11:45 am

Objetivo:

El objetivo de la aplicación de este cuestionario es recoger información de primera mano sobre la calidad de servicio brindada por la empresa Valuaciones maneras S.A.C. a sus clientes, con el fin de conocer con exactitud las medidas correctivas necesarias para la mejora.

Instrucciones:

Para completar la siguiente ficha de observación se debe considerar los números naturales del 1 al 5 los cuales representan valores nominales.

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Indicadores	N.°		1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?					
	2	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda?					
	3	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado a la realidad su trabajo?					
	4	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los clientes?					

Indicadores	Nº		1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta	5	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda?					
	6	¿Considera que el personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?					
	7	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
	8	¿La empresa cuenta con beneficios atractivos para los clientes?					

Indicadores	Nº		1	2	3	4	5
Empatía	9	¿La empresa Valuaciones maneras S.A.C da atención personalizada a los clientes?					
	10	¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?					
	11	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades?					
	12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades?					

Existencia de suficiencia: Sí cumple

Apellidos y nombres del validador /Dr. Mg: Blanco Huamán Lorenzo DNI: 15583090

Especialidad del validador: Maestría Psicología

Fecha: 09-01-19

Sello / Firma:

Anexo: Base de datos

Variable 1: Gestión del talento humano

Nº de	D1: Admisión de Personal									D1	D2: Capacidades									D2	D3: Compensación de Personal								D3	V1
Casos	P1.1	P1.2	P1.3	P1.4	P1.5	P1.6	P1.7	P1.8	P1.9	PR	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	P2.8	P2.9	PR	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8	PR	PG
1	4	2	4	1	2	4	3	2	5	3	1	3	2	5	4	1	4	4	1	3	3	3	4	4	5	1	2	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	2	3	2	5	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	5	1	2	4	3	4
3	3	3	3	4	2	3	5	2	5	3	4	3	1	5	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3
4	4	4	4	4	2	4	5	2	5	4	4	1	2	5	4	1	4	4	4	3	2	3	3	4	1	4	4	4	3	3
5	3	3	3	4	2	3	5	2	5	3	4	3	3	5	3	1	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	2	3	5	2	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	1	5	3	1	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	2	3	5	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	2	5	4	2	2	3	5	4	5	5	5	4	4
10	3	3	3	5	1	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	2	2	5	3	2	2	2	3	4	3	3	5	3	3
12	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	5	3	3
13	1	1	1	5	1	1	5	3	3	2	5	1	3	1	1	2	1	2	1	2	4	2	2	1	5	1	1	5	3	2
14	1	1	1	5	1	1	5	3	3	2	5	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4	4	4	1	5	1	1	5	3	2
15	1	1	1	5	1	1	4	3	1	2	5	1	3	1	1	2	1	1	1	2	4	4	4	1	1	1	1	4	3	2
16	1	1	1	4	1	1	4	3	1	2	3	1	3	3	1	5	1	1	4	2	4	4	3	1	1	1	1	4	2	2
17	1	1	1	5	1	1	4	1	1	2	3	1	3	1	4	1	1	1	4	2	4	4	3	1	1	4	1	4	3	2
18	1	1	1	5	1	1	4	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	4	2	4	4	2	1	1	4	1	4	3	2
19	4	4	4	5	1	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
20	5	5	5	3	1	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	3	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4
22	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	2	1	3	4	3	3
23	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	5	4	4	1	2	1	1	1	2	2
24	4	4	4	3	2	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	5	4	4	4	2	4	4	1	4	3
25	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	4	4	3	2	3	3	1	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3

Nº de	D1: Admisión de Personal									D1	D2: Capacidades									D2	D3: Compensación de Personal								D3	V1
Casos	P1.1	P1.2	P1.3	P1.4	P1.5	P1.6	P1.7	P1.8	P1.9	PR	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	P2.8	P2.9	PR	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8	PR	PG
28	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3
29	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	3	1	2	5	2	2	1	1	1	1	1	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	3	3	1	3	3	4	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	3	4	2	5	5	5	2	2	3	2	2	3	3
32	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	3	4	2	2	1	2	3	4	2	5	5	5	2	2	3	2	2	3	3
33	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	3	4	2	2	1	2	3	4	2	5	5	5	2	2	3	2	4	4	3
34	2	2	2	2	2	2	5	2	5	3	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3
35	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	4	4	2	1	2	3	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3
36	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	4	3	2	1	2	3	2	2	3	3	4	2	4	2	5	2	3	3
37	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	2
38	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	2	4	2	1	3	3	2
39	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
43	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	5	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	5	2	1	4	2	2	3	3
44	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	1	4	2	1	2	4	2	3	2	2	5	2	1	4	2	2	3	2
45	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
47	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	2	1	4	4	1	1	1	4	1	2	2
48	1	1	1	1	5	1	5	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	3	2	4	1	3	2
49	1	1	2	1	5	1	5	1	1	2	1	4	5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	4	4	2	2
50	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	5	1	4	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	4	4	2	2
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	5	1	4	1	1	1	3	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	5	1	4	1	1	1	2	2	3	3	1	3	1	4	1	2	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
56	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	5	3	2
57	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	4	2	5	3	3
58	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	2	5	3	2

Nº de	D1: Admisión de Personal									D1	D2: Capacidades									D2	D3: Compensación de Personal								D3	V1
Casos	P1.1	P1.2	P1.3	P1.4	P1.5	P1.6	P1.7	P1.8	P1.9	PR	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	P2.8	P2.9	PR	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8	PR	PG
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	1	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	3
62	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5
63	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	1	2	1	1	1	2	1
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	4	5
67	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	1	1	2	4	4	5	4	4	3	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	1	1	2	5	5	5	5	5	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3
71	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5
72	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
75	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
79	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2
80	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3
86	1	1	2	4	1	1	1	1	5	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nº de	D1: Admisión de Personal									D1	D2: Capacidades									D2	D3: Compensación de Personal								D3	V1
Casos	P1.1	P1.2	P1.3	P1.4	P1.5	P1.6	P1.7	P1.8	P1.9	PR	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	P2.8	P2.9	PR	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8	PR	PG
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	3	5	4	4	4
95	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	3	4
99	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
103	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
104	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
105	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
106	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
107	4	3	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	1	1	1	4	1	1	5	1	5	2	1	5	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2
109	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	3	4
110	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
111	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
112	4	1	4	4	2	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
113	4	1	4	4	2	3	4	2	4	3	4	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	3	1	4	4	3
114	4	1	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	1	5	4	4	5	4	4	4
115	1	1	1	1	1	3	4	2	4	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	4	5	4	3	2
116	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3
117	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3
118	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3
120	3	2	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	4	3	5	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3

Nº de	D1: Admisión de Personal									D1	D2: Capacidades									D2	D3: Compensación de Personal								D3	V1
Casos	P1.1	P1.2	P1.3	P1.4	P1.5	P1.6	P1.7	P1.8	P1.9	PR	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	P2.8	P2.9	PR	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8	PR	PG
121	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4
122	3	2	4	4	3	4	5	3	5	4	3	2	3	4	3	8	3	5	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
123	3	2	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3
124	3	2	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3
125	2	2	4	2	2	4	1	2	5	3	5	1	2	4	2	5	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	3	1	2	3
126	2	3	1	2	2	4	1	2	5	2	5	1	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	3	1	2	3

Escala de Calificación: Variable 1 y sus dimensiones:

V1	fi	%	D1	fi	%	D2	fi	%	D3	fi	%
Nunca	19	15%	Nunca	20	16%	Nunca	21	16%	Nunca	17	13%
Casi Nunca	22	17%	Casi Nunca	25	20%	Casi Nunca	20	16%	Casi Nunca	21	17%
A veces	31	25%	A veces	30	24%	A veces	34	27%	A veces	29	23%
Casi Siempre	36	29%	Casi Siempre	34	27%	Casi Siempre	34	27%	Casi Siempre	40	31%
Siempre	18	14%	Siempre	17	13%	Siempre	18	14%	Siempre	20	16%
Total	126	100%	Total	126	100%	Total	126	100%	Total	126	100%

Anexo: Base de datos

Variable 2: Control de calidad de servicio

Nº de Casos	Fiabilidad				D1	Capacidad de Respuesta				D2	Empatía				D3	V2
	P4.1	P4.2	P4.3	P4.4	PR	P5.1	P5.2	P5.3	P5.4	PR	P6.1	P6.2	P6.3	P6.4	PR	PG
1	3	4	1	5	3	1	4	3	5	3	5	2	4	1	3	3
2	3	4	2	5	4	1	4	4	5	4	5	4	3	1	3	3
3	3	3	2	5	3	1	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3
4	4	5	2	4	4	2	4	4	5	4	4	1	4	3	3	4
5	4	5	3	3	4	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	3	2	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3
7	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3
9	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
10	4	5	3	3	4	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3
11	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
12	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
13	5	1	3	1	3	3	1	1	4	2	4	5	1	4	4	3
14	5	1	3	5	4	3	1	1	4	2	1	5	5	4	4	3
15	5	4	3	5	4	1	1	1	4	2	1	5	5	4	4	3
16	5	3	1	5	4	1	5	1	4	3	3	5	5	4	4	4
17	5	1	1	1	2	1	5	1	4	3	3	1	1	4	2	2
18	1	1	1	1	1	1	5	1	4	3	3	1	1	4	2	2
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nº de Casos	Fiabilidad				D1	Capacidad de Respuesta				D2	Empatía				D3	V2
	P4.1	P4.2	P4.3	P4.4	PR	P5.1	P5.2	P5.3	P5.4	PR	P6.1	P6.2	P6.3	P6.4	PR	PG
28	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	1	5	1	3	1	1	1	3	2	5	1	1	4	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
31	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3
32	2	2	5	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3
33	4	4	5	2	4	2	5	2	4	3	2	4	2	2	3	3
34	4	4	2	2	3	2	5	2	4	3	2	4	2	2	3	3
35	4	4	2	5	4	2	5	2	4	3	2	4	3	2	3	3
36	2	4	2	5	3	2	2	2	5	3	2	4	2	2	3	3
37	3	4	2	5	4	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	3
38	3	4	4	5	4	2	2	2	5	3	2	2	1	2	2	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3
40	3	2	4	2	3	3	2	2	5	3	2	2	2	2	2	3
41	3	2	3	2	3	3	2	2	5	3	2	2	2	2	2	3
42	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
43	3	2	2	2	2	4	2	2	5	3	2	2	4	1	2	3
44	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	4	2	3	3
45	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
46	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	1	3	4	5	1	1	4	3	5	1	1	1	2	3
48	5	5	4	3	4	3	2	1	4	3	5	1	1	1	2	3
49	5	5	4	1	4	3	1	1	1	2	5	1	4	5	4	3
50	2	5	4	1	3	3	2	1	1	2	5	1	4	5	4	3
51	2	1	1	1	1	5	1	1	5	3	1	4	4	5	4	3
52	2	1	1	1	1	5	1	1	5	3	1	4	1	5	3	2
53	2	2	2	2	2	5	2	2	5	4	2	4	2	5	3	3
54	4	5	2	2	3	2	2	2	5	3	2	4	2	2	3	3
55	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
56	4	5	2	2	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	3
57	3	5	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
58	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3

Nº de Casos	Fiabilidad				D1	Capacidad de Respuesta				D2	Empatía				D3	V2
	P4.1	P4.2	P4.3	P4.4	PR	P5.1	P5.2	P5.3	P5.4	PR	P6.1	P6.2	P6.3	P6.4	PR	PG
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3
61	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3
62	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
63	1	5	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
64	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	2	5	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4
66	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
67	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
72	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
73	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
74	3	5	1	3	3	5	1	1	5	3	1	5	5	4	4	3
75	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
77	3	3	3	3	3	5	2	1	5	3	5	5	1	1	3	3
78	3	3	3	4	3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4
79	3	3	3	2	3	2	2	2	5	3	2	5	2	2	3	3
80	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	5	2	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4
86	1	4	4	5	4	5	5	1	1	3	5	5	1	1	3	3
87	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
88	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3

N° de Casos	Fiabilidad				D1	Capacidad de Respuesta				D2	Empatía				D3	V2
	P4.1	P4.2	P4.3	P4.4	PR	P5.1	P5.2	P5.3	P5.4	PR	P6.1	P6.2	P6.3	P6.4	PR	PG
90	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
92	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
94	4	3	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3
96	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
97	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
98	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	5	3	1	1	3	4	1	1	5	3	5	1	1	1	2	2
100	5	3	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
101	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

Escala de Calificación: Variable 2 y sus dimensiones:

V1	fi	%	D1	fi	%	D2	fi	%	D3	fi	%
Nunca	10	10%	Nunca	9	9%	Nunca	11	11%	Nunca	10	10%
Casi Nunca	13	13%	Casi Nunca	11	10%	Casi Nunca	14	14%	Casi Nunca	14	14%
A veces	28	27%	A veces	31	30%	A veces	25	25%	A veces	28	27%
Casi Siempre	28	28%	Casi Siempre	28	27%	Casi Siempre	28	28%	Casi Siempre	29	29%
Siempre	22	22%	Siempre	23	23%	Siempre	23	22%	Siempre	20	20%
Total	101	100%	Total	101	100%	Total	101	100%	Total	101	100%

Anexo: Resultados de las pruebas

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de gestión del talento humano

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento

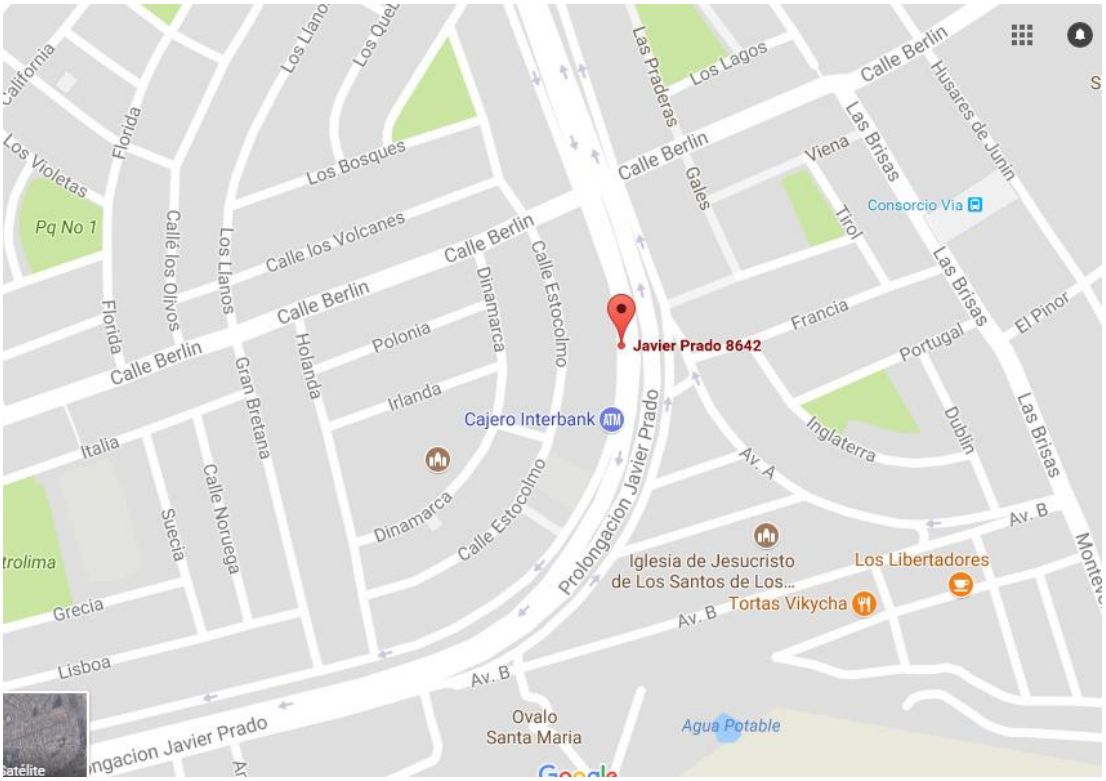
Dimensiones / V1	N de elementos	Alfa de Cronbach
Admisión del personal	8	,938
Capacidades	9	,852
Compensación de personal	8	,807
Gestión del talento humano	25	,866

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de control de calidad de servicio

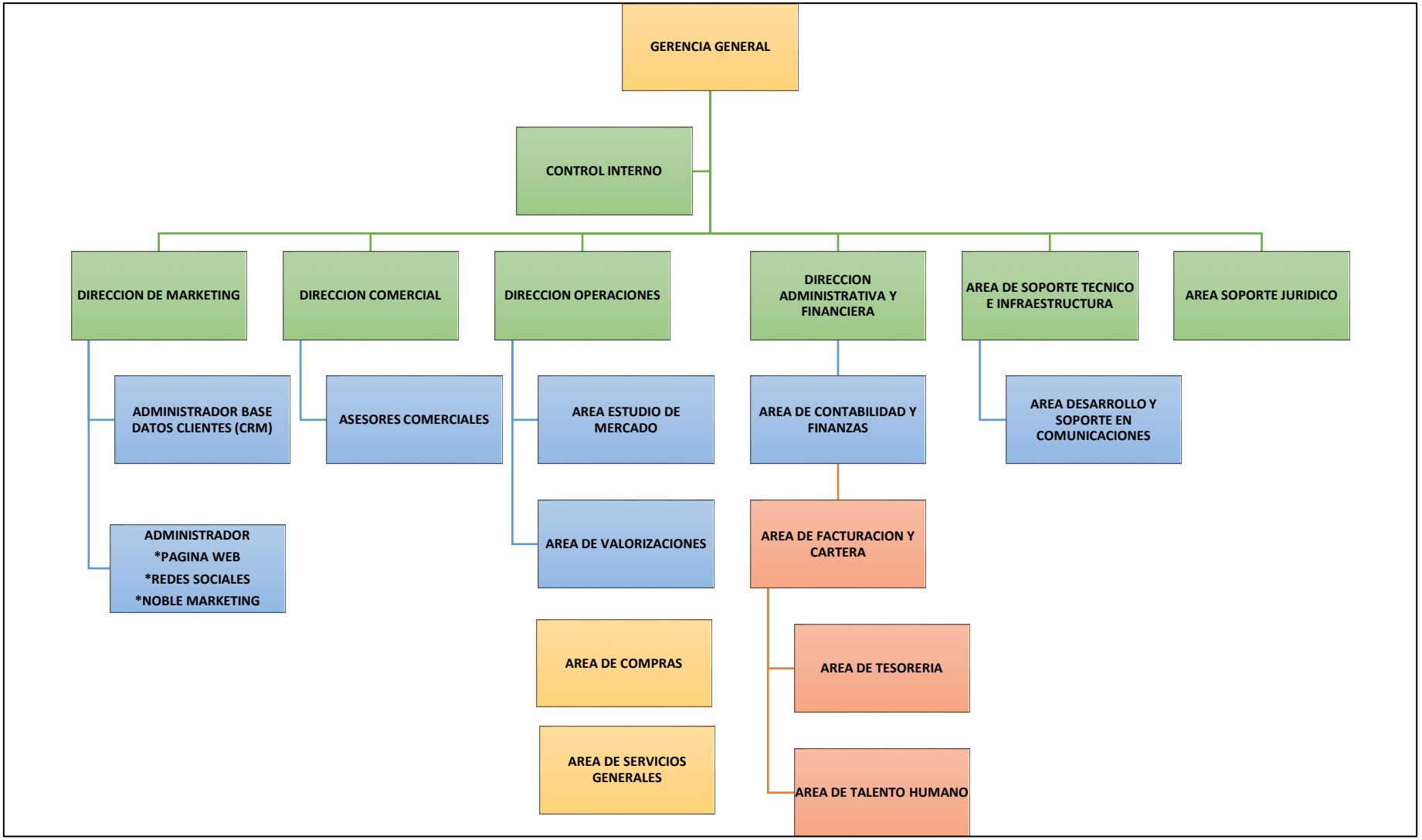
Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento

Dimensiones / V2	N de elementos	Alfa de Cronbach
Fiabilidad	4	,636
Capacidad de Respuesta	4	,614
Empatía	4	,691
Control de calidad de servicio	12	,647

Ubicación geográfica



Organigrama



VALUACIONES maneras SAC

CONSTANCIA

Es grato dirigirme a usted para comunicarles mediante el presente hago constar que la cantidad de clientes que nuestra empresa atiende es aprox. 101 clientes según registro de caja de sistema hasta el año 2018.

La molina, 30 de mayo del 2019

Atentamente,

maneras
Harrison S. Guere Cruz
GERENTE GENERAL

Prolong. Javier Prado Este Nº 8642 - Ate - Lima - Perú - Telf.: (01) 351-1493 Cel.: 949199967 / 980044148
E-mail: informes@maneras.com.pe / www.maneras.com.pe

VALUACIONES maneras S.A.C.

PLANILLA DE PERSONAL DE LA EMPRESA VALUACIONES MANERAS SAC - 2018

Area	Nº de Personas
Gerencia	3,00
Control interno	3,00
Dirección de marketing	2,00
Dirección comercial	2,00
Dirección de Operaciones	2,00
Dirección administrativa y financiera	2,00
Area de soporte técnico e infraestructura	2,00
Area de soporte jurídico	2,00
Administradores Base CRM	3,00
Administración	3,00
Asesores comerciales	2,00
Area estudio de mercado	3,00
Area de contabilidad y finanzas	3,00
Area de desarrollo y soporte en comunicaciones	2,00
Area de valorizaciones	2,00
Area de facturación y cartera	2,00
Area de compras	3,00
Area de tesorería	3,00
Area de talento humano	6,00
Area de servicios generales	76,00
Total	126,00

maneras
Harrison S. Guere Cruz
GERENTE GENERAL

Prolong. Javier Prado Este Nº 8642 - Ate - Lima - Perú - Telf.: (01) 351-1493 Cel.: 949199967 / 980044148
E-mail: informes@maneras.com.pe / www.maneras.com.pe

‹Logotipo›	REGISTRO DE CALIDAD "RESULTADOS DE LA VALORACIÓN PSICOLÓGICA"	R-02
Nombre(s) y apellidos del candidato: _____		
Puesto al que aspira: _____Ubicación: _____		Fecha del examen:___ / ___ / ___
Nombre(s) y apellidos del psicólogo que evalúa: _____Institución a que pertenece: _____		
Inteligencia (1)		
Personalidad (2)		
Capacidades específicas (3)		

Firmado: _____
Psicólogo

‹Logotipo›	***REGISTRO DE CALIDAD*** "OPINION DEL FUTURO JEFE INMEDIATO"	R-03
Nombre(s) y apellidos del futuro supervisor _____ Nombre(s) y apellidos del candidato: _____ Denominación del puesto de trabajo en convocatoria: _____ Ubicación del puesto de trabajo:_____		
Valoración: _____ _____ _____ _____ _____ _____ Aprobación del candidato _____ Desaprobación del candidato _____ (1) Firmado: _____ Nombre y apellidos. Cargo que ocupa		