



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL
LTDA. SAN IGNACIO - 2016.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

**Bach. Granda Calle Zarela Flor
Bach. Melendres Alverca Dexi**

Asesor:

Mag. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional.

**Pimentel – Perú
2018**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL
LTDA. SAN IGNACIO - 2016.**

Autor (es):

**Bach. Granda Calle Zarela Flor
Bach. Melendres Alverca Dexi**

Asesor:

Mag. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional.

**Pimentel – Perú
2018.**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA
CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO - 2016.**

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Granda Calle Zarela Flor

Bach. Melendres Alverca Dexi

Pimentel – Perú

2018

TESIS

GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO - 2016.

Asesor (a): Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel Firma

Presidente (a): MBA. Angulo Corcuera Carlos Antonio Firma

Secretario (a): Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez Firma

Vocal (a): Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan Firma

DEDICATORIA

A mis padres, a mi familia, a mis hermanos por su constante apoyo en la realización de mis estudios profesionales.

ZARELA

A mi familia por su desinteresada ayuda; y muy en especial a mis padres, por haberme inculcado los valores de ser un persona de bien para nuestra sociedad.

DEXI

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por nuestras vidas; a nuestra Universidad y muy en especial a nuestra Escuela Profesional; por la calidad de formación académica que nos han impartido.

A nuestro asesor Mg. Wilder Angel Alvarado Castillo; por su apoyo constante y desinteresado.

Al Gerente Andrés Núñez Ramírez de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., que nos ha permitido recabar la información necesaria para la realización de nuestra tesis.

A todas las personas que nos ayudaron en la realización de nuestra tesis. Gracias.

Las autoras

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPITULO I.....	18
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1 Entorno problemático	19
1.1.1 Contexto Internacional	19
1.1.2 Contexto Nacional.....	20
1.1.3 Contexto Local	21
1.2 Formulación del problema:.....	24
1.3 Delimitación de la investigación	24
1.4 Justificación e importancia de la investigación:.....	24
1.4.1 Justificación Metodológica:.....	24
1.4.2 Justificación Teórica:.....	25
1.4.3 Justificación Social:.....	25
1.5 Limitaciones de la investigación:	25
1.6 Objetivos	26
1.6.1 Objetivo General	26
1.6.2 Objetivos Específicos	26
CAPITULO II.....	27
II. MARCO TEÓRICO	28
2.1 Antecedentes de estudios.....	28
2.1.1 En el contexto internacional	28
2.1.2 En el contexto Nacional.....	30
2.1.3 En el contexto Local.....	33
2.2 Estado del Arte	37
2.3 Bases teóricas científicas	38
2.3.1 La Gestión del Talento Humano en la Organización	38
2.3.2 Calidad de Servicio	45
2.4 Definición de los términos básicos	51
CAPITULO III	53
III. MARCO METODOLÓGICO	54

3.1	Tipo y diseño de investigación	54
3.1.1	Tipo de Investigación	54
3.1.2	Diseño de Investigación	54
3.2	Población y muestra	55
3.2.1	Población.....	55
3.2.2	Muestra.....	55
3.3	Hipótesis.....	56
3.4	Variables	56
3.5	Operacionalización.....	56
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
3.6.1	Método inductivo	59
3.6.2	Método deductivo.....	59
3.6.3	Técnicas de recolección de datos.....	59
3.6.4	Medios de recolección de datos	59
3.7	Método de recolección de datos	59
3.8	Análisis estadístico e interpretación de los datos	59
3.9	Principios éticos	60
3.10	Criterios de rigor científico.....	60
CAPITULO IV		61
IV.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	62
4.1	Resultados en tablas y gráficos.....	62
4.1.1	Análisis de la Variable Independiente: Gestión del Talento Humano.....	62
4.1.1.1	Dimensión: Objetivos Institucionales.....	62
4.1.1.2	Dimensión: Clima Laboral	63
4.1.1.3	Dimensión Desarrollo Profesional.....	67
	Dimensión Reconocimiento	70
4.1.1.4	Resultado Global de la Gestión del Talento Humano	73
4.1.2	Análisis de la Calidad del Servicio.....	74
4.1.2.1	Dimensión Elementos Tangibles.....	74
4.1.2.2	Dimensión Fiabilidad.....	77
4.1.2.3	Dimensión: Responsabilidad.....	81
4.1.2.4	Dimensión: Seguridad.....	83
4.2	Discusión de resultados	90
CAPITULO V		93
V.	PROPUESTA.....	94
5.1	Introducción	94
5.2	Objetivos	94

5.2.1	Objetivo general.	94
5.2.2	Objetivos específicos.....	95
5.3	Determinación de Actividades y metas.....	97
5.4	Detalle de los temas relacionados a las actividades.	97
5.5	Costo Beneficio de la Propuesta.	100
CAPITULO VI.....		101
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
6.1	Conclusiones	102
6.2	Recomendaciones.....	103
CAPITULO VII.....		104
VII.	REFERENCIAS:.....	105
7.1	Referencias Bibliográficas.....	105

Índice de Tablas

Tabla 1 : Operacionalización de la variable de investigación.	56
Tabla 2 : Los empleados conocen y asumen su compromiso con las metas de la Cooperativa.	62
Tabla 3 : Las relaciones interpersonales en la Cooperativa son cordiales.....	63
Tabla 4 : La comunicación de los empleados es fluida, comprensible, empática y efectiva.	64
Tabla 5 : Percibe que el personal se encuentra motivado en el desempeño de sus funciones.	65
Tabla 6 : La infraestructura en general favorece un buen ambiente de trabajo.	66
Tabla 7 : Los empleados se encuentran capacitados para brindar servicio de calidad al socio.	67
Tabla 8 : Los empleados se desarrollan y ascienden en los puestos de trabajo.....	68
Tabla 9 : Se retiene al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio.	69
Tabla 10 : Se estimula a los empleados con incentivos económicos y reconocimientos por un trabajo bien hecho.....	70
Tabla 11 : Se evalúa el desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente.	71
Tabla 12 : Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano.	72
Tabla 13 : Resultado global del talento humano en la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA.....	73
Tabla 14 : Los empleados causan buena impresión por su apariencia pulcra.	74
Tabla 15 : La documentación y material informativo es útil y atractivo el socio.	75
Tabla 16 : Los horarios de atención son convenientes.	76
Tabla 17 : Los empleados cumplen sus promesas del servicio que brindan.	77
Tabla 18 : Los empleados muestran un sincero interés en solucionar su problema o reclamo.	78
Tabla 19 : Los empleados desempeñan un servicio correcto y adecuado	79
Tabla 20 : Se mantiene informado al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa.	80
Tabla 21 : Los empleados brindan un servicio con ágil y oportuno.....	81
Tabla 22 : Los empleados muestran disposición para ayudar al socio en sus necesidades.	82
Tabla 23 : Los empleados inspiran confianza.	83

Tabla 24 : Se siente seguro de hacer transacciones con los empleados de la Cooperativa.	84
Tabla 25 : Los empleados brindan una atención personalizada (individual) al socio.	85
Tabla 26 : Los empleados entienden las necesidades específicas al socio de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA.	86
Tabla 27 : Se da a conocer el resultado global de la Calidad del Servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA.	87
Tabla 28 : Calificación de la Gestión del Talento Humano y de la Calidad del Servicio de los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA.	88
Tabla 29 : cumplimiento de los objetivos específicos.	95
Tabla 30 : determinación de actividades y metas para el cumplimiento de los objetivos específicos.	97
Tabla 31 : Presupuesto de la Propuesta.	99

Índice de Figuras

Figura 1: Variación porcentual del conocimiento y compromiso con las metas.....	62
Figura 2: Variación porcentual de las relaciones interpersonales en la Cooperativa.....	63
Figura 3: Variación porcentual de la comunicación en la Cooperativa.....	64
Figura 4: Variación porcentual de la motivación del personal en su desempeño.....	65
Figura 5: Variación porcentual de la infraestructura si favorece el ambiente de trabajo. ...	66
Figura 6: Variación porcentual de la capacitación del empleado para brindar un servicio de calidad al socio	67
Figura 7: Variación porcentual de empleados que se desarrollan y ascienden en el puesto de trabajo.	68
Figura 8: Variación porcentual de retención al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio.....	69
Figura 9: Variación porcentual de estímulo a los empleados con incentivos económicos y reconocimientos por un trabajo bien hecho	70
Figura 10: Variación porcentual de evaluación del desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente.	71
Figura 11: Variación porcentual del conocimiento de resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano.	72
Figura 12: Calificación de la Gestión del Talento Humano en la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA. San Ignacio.....	73
Figura 13: Variación porcentual de los empleados causa buena impresión por su apariencia pulcra	74
Figura 14: Variación porcentual de la documentación y material informativo	75
Figura 15: Variación porcentual de los horarios de atención son convenientes.....	76
Figura 16: Variación porcentual de los empleados cumple sus promesas del servicio que brindan.	77
Figura 17: Variación porcentual de los empleados muestra un sincero interés en solucionar su problema o reclamo.....	78
Figura 18: Variación porcentual del desempeño de los empleados de un servicio correcto y adecuado.	79
Figura 19: Variación porcentual sobre si los empleados mantienen informados al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa.	80

Figura 20: Variación porcentual de empleados que brindan un servicio con ágil y oportuno.	81
Figura 21: Variación porcentual de trabajadores de la Cooperativa dispuestos siempre ayudar al socio en sus necesidades	82
Figura 22: Variación porcentual de si los trabajadores de la Cooperativa, inspiran confianza.	83
Figura 23: Variación porcentual de la seguridad de hacer transacciones con los empleados de la Cooperativa.	84
Figura 24: Variación porcentual si los empleados brindan una atención personalizada (individual) al socio	85
Figura 25: Variación porcentual si los empleados entienden las necesidades específicas del socio.....	86
Figura 26: Evaluación global de la Calidad de servicio.	87
Figura 27: Fachada de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.	116
Figura 28: Interior de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda	116
Figura 29: Sección del secado del café de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda	117
Figura 30: Investigadora Zarela Granda encuestando a los clientes de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda	117
Figura 31: Investigadora Dexi Melendres encuestando a los clientes de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda	118

RESUMEN

La presente investigación “GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO, 2016, tiene como objetivo determinar la relación entre ambas variables, se realizó un estudio descriptivo correlacional, no experimental-transversal; se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios estructurados, que se aplicó a una muestra de 125 socios de la empresa en el año 2017.

Los hallazgos confirman la hipótesis planteada, que la gestión del talento humano influye significativamente en la percepción del socio sobre la calidad de servicio que reciben, siendo los resultados en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en el orden del 31% y 44% promedio, debido a deficiencias y limitaciones en recursos humanos. La prueba estadística aplicada, también determinó la influencia entre variables, ya que el valor p se encuentra muy cercano a cero.

Palabras clave: Talento Humano -Gestión- Calidad de servicio

ABSTRACT

The present research "HUMAN TALENT MANAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH QUALITY OF SERVICE IN THE COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO, 2016, aims to determine the relationship between both variables, a descriptive correlational, non-experimental-cross-sectional study was conducted; The survey technique was used and two structured questionnaires were used as an instrument, which was applied to a sample of 125 partners of the company in 2017.

The findings confirm the hypothesis that the management of human talent significantly influences the perception of the partners about the quality of service they receive, the results being in disagreement and totally disagreeing in the order of 31% and 44% average, due to Deficiencies and limitations in human resources. The applied statistical test also determined the influence among variables, since the value p is very close to zero.

Key Words: Human Talent - Management - Quality of service

INTRODUCCIÓN

Dentro de un ambiente complejo y competitivo se encuentran hoy inmersas las empresas; tomar decisiones en este ambiente, las obliga a replanteamientos reflexológicos estratégicos para abordar de manera eficaz y eficiente la problemática en las que se encuentran sometidas y tomar decisiones estratégicas para enfrentarlo y mantenerse en el mercado.

Es indudable - en este contexto - que asumir los desafíos que impone esta nueva sociedad, necesita del respaldo del talento humano de los miembros de la organización, toda vez que, sin ese apoyo, poco o nada puede lograrse en el esfuerzo permanente por alcanzar las metas trazadas.

Hoy se erige como ventaja competitiva de brindar un servicio superior a los clientes de una organización, de allí la importancia de gestionarlo en función del conocimiento, habilidades y actitudes de personal para lograr un efecto favorable no sólo en el rendimiento organizacional, sino en establecer relaciones perdurables con los clientes, que son la razón de ser de la organización.

Es necesario que los empleados contribuyan a vincular afectivamente al cliente para lo cual la organización debe elaborar planes que contengan acciones orientadas a involucrar al empleado con los objetivos institucionales, crear buenas relaciones y un clima laboral favorable, diseñar programas de formación y capacitación modernos e innovadores, estimular el trabajo y reconocer los logros de su desempeño así como medir su performance para una mejora continua, ya que ello permitirá tender siempre al éxito empresarial.

En este contexto, el presente proyecto plantea la necesidad de investigar de qué manera la Gestión del Talento Humano influye con la Calidad del Servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., en la ciudad de San Ignacio, Departamento de Cajamarca y cuya hipótesis planteada propone que si existe una contribución significativa.

Para una mejor comprensión del trabajo, el Proyecto de Investigación presentado incluye las siguientes partes.

Capítulo I: Entorno problemático, localización de la investigación, justificación e importancia de la investigación y logros de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, antecedentes de estudio, estado del arte, bases teóricas científicas y definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco metodológico, tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables, operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, modo de recolección de datos, análisis estadístico e interpretación de datos, principios éticos y criterios de rigor científico.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados, discusión de resultados de los gráficos y cuadros obtenidos de la investigación realizada a la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio.

Capítulo V: propuesta a recomendar a la institución en estudio.

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas.

Anexos: donde se adjunta los dos cuestionarios, como instrumentos de investigación correspondientes a las variables independientes y dependientes del presente proyecto de investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Entorno problemático

1.1.1 Contexto Internacional

Deloitte University Press (2016) en su informe sobre Tendencias Globales en Capital Humano, concluye que para el 92% de ejecutivos a nivel mundial, el tema principal en su agenda, es el diseño de la organización para competir en un mercado desafiante a nivel de talento humano. Asimismo, le siguen aspectos claves como liderazgo, destrezas y aprendizaje de los recursos humanos.

Este hallazgo, implica un cambio cualitativo en la forma de estructurar y dirigir la nueva empresa adaptada al cambio, creando, innovando y fomentando una cultura basada en valores que genere un ambiente agradable en el trabajo, orientado al desarrollo personal y profesional, que les añada sentido y valor a las acciones para alcanzar sus metas.

Por su parte un estudio de Deloitte University Press (2016), afirma que para enfrentar los desafíos actuales, las empresas se encuentran en una constante lucha por captar el mejor talento humano; también vienen realizando cambios en el entorno laboral con el apoyo de nuevas tecnologías digitales, teniendo en cuenta la diversidad y la inclusión como estrategias de negocio y fomentando una cultura de aprendizaje para lograr el éxito.

Y es que hoy, el entorno actual, exige a las organizaciones nuevos retos en su desarrollo y sostenibilidad en un mercado global, sumamente complejo, dinámico y cambiante, que influye significativamente en sector y en el cumplimiento de las metas trazadas, ante lo cual el talento humano, se ha convertido en la ventaja competitiva capaz de ofrecer un servicio excepcional a los clientes, fortalecer y asegurar las buenas relaciones, generando lealtad.

Asimismo, el entorno actual exige a los directivos y gerentes de recursos humanos organizar equipos multidisciplinarios comprometidos para entregar un servicio superior que asegure la satisfacción del cliente y por ende de los objetivos estratégicos, siendo el factor humano, la clave para incrementar los niveles de comprensión y confianza, así como de fortalecer la relación con sus

clientes a largo plazo.

Por lo tanto, alcanzar el éxito en el mercado, implica pues que las organizaciones más flexibles y orientadas al cliente, lo que obliga a un rediseño de un modelo basado en equipos flexibles e interconectados. Ello se corrobora con los hallazgos Deloitte University Press (2016) que concluye que el 92% de los ejecutivos encuestados calificó el diseño organizacional como “muy importante”, y de ellos el 45% viene trabajando en la reestructuración de su empresa.

En el ámbito de la gestión del gerente se imponen nuevos enfoques; pasar de un rol de no sólo desarrollar habilidades técnicas sino desarrollar la capacidad de buen trato con las personas para interactuar eficazmente (Robbins, 2013).

Por lo tanto y de acuerdo a la tendencia, el camino es diseñar un nuevo modelo organizacional centrado en formar “red de equipos” para lograr resultados efectivos y además ayuden a tomar decisiones estratégicas en la organización.

1.1.2 Contexto Nacional

En nuestro país las empresas necesitan buscar nuevas formas de brindar a los clientes encuentros satisfactorios, experiencias gratas que motiven su identificación y lealtad, para lo cual es importante la formación y capacitación del personal para que adquiera competencias orientadas al mercado y establecer una relación afectiva y un intercambio beneficioso con sus clientes.

Si bien es cierto, que el propósito de toda institución, es fidelizar y captar clientes para generar ganancias y las utilidades que aseguren su sostenibilidad, también es necesario que la empresa desarrolle estrategias de retención del talento humano productivo, que sume a la cadena de valor del servicio, basado en un programa de formación, desarrollo y línea de carrera profesional que le otorgue sentido de pertenencia y relevancia en su labor de servir con calidad a sus clientes.

En el sector de las cooperativas, las variables de la presente investigación -tanto de talento humano como del servicio al cliente-, resultan importantes, dada las

características particulares que configuran el ente organizativo empresarial y la naturaleza del servicio, más aún si su origen es voluntario y solidario.

El contexto descrito líneas arriba y enfocándose a sector de las Cooperativas, también refleja esta situación problemática, ya que las instituciones de este tipo brindan un servicio de gran valor a sus asociados y les otorga ventajas importantes para su competitividad como unidades económicas.

El Ministerio de la Producción sostiene las cooperativas han evolucionado en el tiempo, adoptando diversas formas de organizarse, destacando como experiencia exitosa, la del sector café y cacao, que, con una administración eficiente, han logrado posicionarse en el mercado nacional y extranjero.

Peña, (2015) afirma que la existencia de brechas que puedan existir en las dimensiones de la calidad (percepciones y expectativas) influyen el desempeño del negocio, evidenciando que los hallazgos comprueban diferencias significativas en las dimensiones de calidad como la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibles, es decir la evaluación evidenció un bajo nivel de servicio que afectó la satisfacción y lealtad laboral.

Frías (2014) en un estudio sobre Compromiso y Satisfacción Laboral, concluye que a pesar que pueda la satisfacción y lealtad de los trabajadores sea alta, ello no asegura su permanencia, si es que se carece de un plan de desarrollo profesional, siendo uno de los principales motivos de su deserción.

También es importante destacar que la mayor parte de las veces existen brechas significativas entre lo que percibe el empleado en contraste con su expectativa, ahondando la problemática, debido a que, a mayores diferencias, los desafíos se vuelven más complejos.

1.1.3 Contexto Local

En esta línea se puede también afirmar que esta situación no es ajena a la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.- Ciudad de San Ignacio; objeto de la presente investigación. Como organización, tiene como misión institucional, poner al alcance de las familias, productos de excelente calidad, a precios

competitivos, brindando el mejor servicio a sus socios, sin embargo carece de una política y un plan estratégico de recursos humanos que oriente la formación del personal y promoción de una cultura de valores basada en el servicio al cliente, razón de ser institucional; la oficina de personal sólo circunscribe su función al pago de planillas; existe escasa capacitación de los empleados; no hay un programa de incentivos permanente dirigido a los trabajadores a fin de estimular la motivación hacia los logros institucionales planteados.

El entorno laboral es adecuado, ya que existe un ambiente positivo y de confianza; las relaciones entre jefes y empleados son cordiales y también entre los empleados; la comunicación es abierta y fluida, sin embargo muchas veces se generan rumores a nivel interno que opacan la transparencia y confianza en la interacción entre el personal.

Existe muy poca participación de los empleados en el aporte o sugerencias para mejorar los problemas suscitados en la institución; mucho menos la formación de equipos inter funcionales para plantear soluciones a la problemática presentada. Tampoco se ha planteado como estrategia motivacional, el reconocimiento al empleado por brindar un servicio de calidad a los asociados o premiar el aporte de ideas o iniciativas que se orienten a mejorar la competitividad institucional.

Es importante también destacar, que las relaciones de los empleados con los asociados, sólo se limitan a brindar un servicio focalizado a la realización de transacciones comerciales, por falta de tiempo y de crear espacios de interacción e integración institucional para generar un fortalecimiento en la cadena de valor del servicio y ganar su buena voluntad y lealtad.

Por último, no existe una medición formal de la gestión del desempeño del talento humano en lo cuantitativo como cualitativo, lo que trae como consecuencia que el trabajador ignore su desarrollo en la empresa y se auto motive para mejorar su performance, productividad, lo que trae como consecuencia el desinterés en involucrarse en un trabajo efectivo de mejora continua, sentido de pertenencia, así como identificación con la misión y objetivos que se ha trazado la institución.

De otro lado, respecto al servicio que brinda la Cooperativa en estudio, se pudo observar de la realidad percibida que la empresa y los empleados exigen a los socios que vendan un café seleccionado y de calidad, sin embargo, no se les paga un precio real, perjudicándolos en su rentabilidad; de allí que el socio prefiere vender su producto al mercado informal ya que su producto no pasa por un control exigente de calidad, les pagan al contado y obtienen una mayor utilidad.

De otro lado, los socios entrevistados manifiestan que reciben mala atención por parte de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., toda vez que cuando depositan su producto (café) no les cancelan a su debido tiempo, generando en el socio frustración, enojo y un perjuicio económico por el retraso de sus pagos.

Esta problemática se hace aún más crítica, pues muchos de ellos trabajan con financiamiento de créditos en entidades financieras las cuales reportan a la SBS como cliente no sujeto de crédito (morosos), perjudicando su imagen y limitando la ejecución de sus proyectos empresariales; tampoco les brindan una adecuada información y orientación para evitar cometer errores, causando incomodidad al socio,

Los socios de la Cooperativa manifiestan que los directivos siempre les ofrecen darles beneficios y no cumplen, calificándolo de engaño al proceder de los funcionarios, generando desconfianza, malas relaciones, lo que al parecer viene ocasionando que los socios no participen de las actividades que realiza la Institución y tampoco se sientan parte de ella y menos se identifiquen, ya que persiguen que el personal no asume un compromiso personal con el socio ni con la Institución.

También se pudo apreciar que los socios no tienen una motivación, incentivos ni reconocimientos por parte de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.- San Ignacio, de ofrecer productos de calidad para concursar en el mercado nacional e internacional, sin embargo, lo hace por la necesidad de generar ingresos y además por los beneficios que genera en puestos de trabajo y desarrollo para la ciudad de San Ignacio.

La información financiera sobre la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda,

recibida en las asambleas generales es limitada, no especifican detalladamente los ingresos y egresos de cada año fiscal ni tampoco informar sobre los planes de desarrollo de la institución. Tampoco existe una política de atención preferencial al socio adulto mayor, permitiendo que haga largas colas con el consiguiente desgaste físico a su salud, ni tampoco perciben que los socios participen equitativamente de los beneficios que ofrece la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.

1.2 Formulación del problema:

¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio 2016?

1.3 Delimitación de la investigación

El presente trabajo se realizó en la provincia de San Ignacio Departamento de Cajamarca en la dirección Avenida San Ignacio N° 125 en el año 2017.

1.4 Justificación e importancia de la investigación:

Es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación (Montoya & Boyero, 2016) , la investigación se justifica por:

1.4.1 Justificación Metodológica:

El aporte de este trabajo de investigación, se convierte en un referente académico-científico para el sector empresarial, que demostrará a través del empleo del método científico, la importancia que juega el talento humano en la calidad del servicio que ofrece a sus socios esta institución en estudio, cuyo basamento teórico lo constituye principios, teorías y antecedentes de investigaciones previas de las variables de investigación estudiadas.

1.4.2 Justificación Teórica:

El trabajo de investigación, se convierte en una importante y valiosa fuente de información y de referencia para nuevos y futuros trabajos de investigación en el campo de la gestión empresarial, así como para el sector de servicios, ya que permitirá introducir mejoras o corroborar coincidencias que eleven la gestión del talento humano para brindar una atención de calidad al socio de la institución y por ende instituya una ventaja competitiva en el campo del factor humano.

Asimismo es significativo para los jefes y trabajadores, ya que los hallazgos encontrados, permitirán identificar fortalezas y debilidades en este campo, para establecer un plan de mejora donde se involucre a todos sus miembros para trabajar en equipo y solucionar problemas que obstaculizan brindar calidad y satisfacción a los socios debido a carencias, deficiencias o limitaciones que se pueden superar con eficacia y eficiencia.

1.4.3 Justificación Social:

Los hallazgos de la investigación, son relevantes para los directivos de la empresa, ya que le ayudarán a tomar decisiones importantes para mejorar la situación problemática presente, para poder determinar la manera de administrar eficientemente el recurso humano y de esta manera se provea un servicio de calidad a los asociados que logre una integración más efectiva con los socios, favoreciendo su satisfacción y lealtad, asegurando el crecimiento y sostenibilidad institucional en el tiempo

Por último, el trabajo de investigación propuesto, demostrará el nivel competitivo de la Universidad Señor de Sipán, en su formación en el campo de la gestión del talento humano empresarial que contribuye a elevar el bienestar de la sociedad.

1.5 Limitaciones de la investigación:

Se encontraron limitaciones de tiempo, por las ocupaciones laborales de las investigadoras y de accesibilidad a los entrevistados socios, por la desconfianza al dar los datos y ser un tema controversial, sin embargo, se superó y accediendo

la mayoría de socios a la encuesta.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano influye con la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio, 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos

-Diagnosticar la gestión del talento humano de los empleados de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.

-Identificar los factores que limitan el logro de la gestión efectiva del talento humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.

-Analizar la calidad de servicio que brinda la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.

-Medir el impacto de las dimensiones de la calidad que influyen en el servicio de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

2.1.1 En el contexto internacional

Galarza, (2016) realizó un análisis y propuesta para mejorar la gestión del talento humano en las Pymes medianas del sector manufacturero en Quito, Ecuador, basado en una investigación descriptiva, transaccional con enfoque cualitativo, entrevistando a los encargados de gestión del talento humano y a 56 empleados, como muestra de empleados de ambas empresas, siendo la propuesta de la hipótesis que el manejo del talento humano es informal y no cuenta con un área específica dedicada a esta función.

Concluye que las empresas en estudio no cuentan con un departamento especializado en talento humano, recayendo estas responsabilidades en el personal administrativo o contable; la selección de personal es subjetiva y no se realizan de manera técnica, ni basada en mediciones cuantitativas; siendo el reclutamiento por medio de alianzas estratégicas, publicaciones en la prensa o referencias.

Asimismo, afirma que no existen manuales de organización ni funciones, tampoco programas de inducción ni capacitación y el proceso de medición del desempeño es informal, la mayoría de entrevistados (66%) afirma no haber sido evaluado durante su permanencia en la empresa. Sin embargo frente a esta situación, los responsables del talento humano son conscientes de la importancia de gestionar temas importantes como capacitación, motivación, comunicación interna y relaciones interpersonales, sin embargo aducen limitaciones de tipo económico.

Estos hallazgos, nos lleva a destacar la necesidad de este importante sector empresarial de invertir en desarrollar el talento humano, ya que es la base y la mejor herramienta de enfrentar un entorno cada vez más competitivo, lo que lleva a suponer que de no implementar programas en el corto y mediano plazo podría peligrar su sostenibilidad en el mercado.

Vargas, Gomez y Roa (2015) hizo un análisis del uso de los protocolos y normas técnicas, así como de la percepción sobre la educación recibida por los usuarios en un Programa de Detección Temprana en Colombia, basado en un estudio descriptivo retrospectivo de corte transversal y aplicó una encuesta a una muestra de 7023 trabajadores de los servicios de consulta externa, 93,737 usuarios y empleó 1,170 registro ips privados y públicos.

Concluyó que en la institución existía incumplimiento de protocolos, en el orden de tenencia (85%), conocimiento (96%), utilización (98%) y disponibilidad (74%); asimismo en normas técnicas, tenencia (93%) y disponibilidad (68%), lo que influía en la flexibilización laboral y el desestimulo de programas de salud pública, en respuesta al sistema neoliberal y en detrimento de la calidad.

Este trabajo nos lleva a incidir en la importancia de mejorar las dinámicas de los procesos de contratación del personal y capacitación del talento humano para que lograr mayor competitividad en sus puestos de trabajo, sobretodo en un área tan delicada como la salud pública, de allí que es necesario la implementación de políticas efectivas en este campo; asimismo si el personal muestra deficiencias en su trabajo, se va a reflejar en sus acciones y desempeños ineficientes que tendrá como consecuencia una mala imagen ante el usuario y por ende ante la entidad, lo que se comprueba por la falta de competencias en el proceso de orientación e información recibidas.

Pardo y Diaz, (2014) en su estudio sobre desarrollo organizacional, en base al factor humano, en Bogotá, de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, España, realizó un estudio exploratorio- descriptivo correlacional, a una población conformada por líderes de gestión humana provenientes de diversos sectores económicos, tamaños de empresa pertenecientes al sector público y privado, siendo la muestra 81 entrevistados, el muestreo no probabilístico, por conveniencia, eligiendo empresas que hayan tenido o implementado un modelo de desarrollo de capital humano.

Concluye que los procesos de capacitación y de desarrollo de competencias se convierten en factores clave para la transformación organizacional y

contribuyen a mejorar o a reducir la tensión en el clima organizacional por efecto de los cambios y transformaciones organizacionales, reducen la incertidumbre, disminuyen el efecto del rumor y mejoran la participación de los equipos y sus miembros como factor de protección del cambio.

Estos hallazgos llevan a reflexionar sobre la importancia de que tiene el cambio en la organización, cuyo proceso debe partir en primer lugar de los empleados para evitar efectos negativos, así como socializar y transmitir conocimientos a través de la capacitación, evaluando los resultados en forma permanente.

Mejía, Bravo, y Montoya (2013) realiza un análisis crítico sobre el talento humano desde la teoría económica en las empresas en Colombia y plantea que toda teorización sobre el capital humano, es un modelo de desarrollo económico y social que beneficia no sólo a la empresa, sino también refleja las condiciones de los trabajadores y su estándar de vida de una sociedad o país.

Concluye que el capital humano constituye el activo más valioso de las organizaciones y factor estratégico para su desarrollo sostenible, sobre todo cuando se encuentra enlazado y alineado adecuadamente con los procesos de su formación, así como la integración holística de los empleados con los recursos brindados por la empresa para lograr los objetivos trazados.

De este planteamiento, se puede deducir que alcanzar el propósito último de la empresa, dependerá de la forma de potenciar el talento humano para lograr un rendimiento efectivo en la cadena productiva, de allí la importancia de invertir en su educación por los beneficios que representa en cuanto al crecimiento económico de la empresa y por ende del país.

2.1.2 En el contexto Nacional

Arbulú (2016) En su tesis “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, indicando como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz

letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. Encontró que:

Existe una relación entre ambas variables y es cuadrática. Debido a que la nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Siendo el coeficiente de determinación lineal 0,372.

Mariño, (2016) en su tesis “Mejoramiento De La Calidad Del Servicio Mediante La Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad En La Empresa Mister Dent Del Distrito De Trujillo-La Libertad, 2014” para optar el grado académico de maestro, concluye la mayoría de entrevistados eran indiferentes a la evaluación sobre la atención al cliente, sin embargo logró determinar que hubo un mejoramiento de la calidad del servicio con la aplicación de este sistema en el orden del 80% lo que contribuyó a la formación de una nueva cultura de servicio. Asimismo consideran valioso, aplicar este tipo de estudios para evaluar y mejorar la calidad de servicio, como parte del proceso de mejora continua.

De este antecedente, se puede inferir, que definitivamente toda implementación que mejore la gestión del servicio de la organización, redundará en la fidelización y en la captación de nuevos clientes, ya que la satisfacción es la base de la identificación y apoyo al logro de los objetivos de la empresa, siendo la base para mantener su lealtad, la investigación de sus necesidades y deseos para cubrirlas en forma eficaz.

Messco, (2015) En su trabajo de investigación titulado Gestión del talento humano y la calidad del servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, 2015, tuvo como propósito esencial, establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, encontrando que la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,672 lo que significa que existe una correlación positiva moderada y con respecto al valor de “sig” se obtuvo un resultado de 0.004, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación por ser sig. < 0,05.

De este antecedente, se puede deducir, que toda implementación que mejore la gestión del talento humano en una organización, provocará la mejora en la calidad de servicio brindada a los clientes, ya que la satisfacción de los colaboradores es la base de la identidad y soporte al logro de los objetivos de la empresa.

Marcillo (2014) en su estudio logró identificar las directrices estratégicas relacionadas con el talento humano y determinar el grado de eficiencia laboral y las competencias requeridas para las diversas áreas de los gobiernos descentralizados en Manabi-Trujillo; realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, transversal a una muestra de 260 informantes conformados por directores, jefes departamentales y servidores públicos; empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado basado en las dimensiones de las variables en estudio.

Concluye que existe una gestión tradicional de desarrollo del talento humano en las instituciones públicas, por lo que se necesita fortalecer -en forma sistemática- las capacidades de los empleados y la existencia de información del desempeño laboral y normas que orienten el logro de las metas organizacionales. Se halló también que los encuestados calificaron como bueno el ambiente laboral, sin embargo indicaron que no existen estímulos que motiven el trabajo y el compromiso con la filosofía de la institución.

Estos hallazgos permiten tomar conciencia de la importancia de plantear un programa de motivación al personal que permita lograr una mayor eficacia y eficiencia de las capacidades de los empleados, así como de lograr un mayor compromiso con la institución, que busque la máxima satisfacción, dentro de un ambiente laboral agradable y de confianza.

Diaz y Flores (2014) en su estudio Plan de Retención del Talento Humano para mejorar la competitividad empresarial de ANYA Contratistas Generales SRL, de la ciudad de Chiclayo 2014, realizó una investigación descriptiva y propositiva, cuyo diseño fue no experimental, transversal, aplicó una encuesta a una población igual a la muestra de 26 trabajadores y el muestreo no probabilístico intencional.

Concluyeron que la problemática del recurso humano de ANYA está dado por factores como el bajo rendimiento de algunos trabajadores, debido a la escasa capacitación del personal, la falta de recompensas por el buen desempeño y la falta de evaluación del rendimiento de trabajadores. Los factores de la competitividad de ANYA se da principalmente por la falta de acciones que retengan al personal que es valioso para la organización trayendo como consecuencia ser menos competitivo que otra empresa del sector, pudiéndose proyectar una reducción de una brecha del orden del 54% que representa que pocas veces los objetivos son logrados con eficacia.

Frente a ello, se puede decir que el plan de retención del Talento Humano resulta necesario, toda vez que le permite a la empresa generar valor en sus actividades, de tal forma que se puede estar en mejores condiciones para enfrentar el entorno micro o competitivo (proveedores, intermediarios, consumidores o clientes y competidores directos y sustitutos), con personal talentoso y que contribuya a sumar esfuerzos para hacer crecer a la empresa y contribuir a su sostenibilidad en el mercado, caracterizado un entorno dinámico, cambiante y turbulento.

2.1.3 En el contexto Local

Cercado y Cercado (2016) en su investigación realizada en la empresa V&T Servicios Generales SRL Cajamarca, aplicó un programa de mejora de procesos en el servicio de atención al cliente para optimizar e incrementar la calidad, satisfacción del cliente, aumento de la producción y reducción de costos.

Dicha aplicación conllevó a la elaboración de un plan con acciones concretas y específicas en las dimensiones, calidad de atención y capacidad para solucionar problemas de los clientes, cuyos resultados arrojaron que existe una buena calidad de atención en la empresa estudiada, así como una elevada capacidad para solucionar los problemas de los usuarios que acuden a la empresa. Martínez (2014) en su investigación evaluó la calidad de atención al cliente para una entidad de micro finanzas en la ciudad de Chiclayo, verificando la atención en las ventanillas de operaciones y mediante consultas

directas con analistas de crédito; además se aplicaron 100 encuestas fuera de agencia para medir las percepciones de los clientes en torno a la calidad de servicio.

Concluye que existen deficiencias en el servicio la falta de políticas claras sobre productos y servicios financieros, bajo nivel de conocimiento de su portafolio de productos y de las tasas de interés, falta de información relevante y comprensible para el cliente; capacidad de respuesta ágil y oportuna.

Ante ello, se puede deducir que sin lineamientos estratégicos en la provisión del servicio, las acciones que emprendan los empleados estarán aisladas y no contribuirán a la consolidación de la misión empresarial; es necesario establecer principios rectores que guíen y encauzen las acciones para lograr un posicionamiento en el mercado y la preferencia de los clientes. Esaine y León (2014) en su estudio sobre la influencia de la eficiencia de los procesos de la gestión de recursos humanos en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa DIAS S.A. sucursal Cajamarca- 2014, realizó una investigación no experimental, transversal, descriptivo, a una muestra de 374 clientes externos, empleó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, en base a los indicadores de ambas variables del estudio.

Concluyeron que existe insatisfacción a nivel interno de la organización principalmente en capacitación; no poseen actualmente un Manual de Organización y Funciones por lo tanto no se ha desarrollado un análisis y descripción de puestos anteriormente en la organización, no hay un proceso de reclutamiento y selección antes de ser incorporado a la empresa; puesto que cada uno ingreso a la empresa siguiendo un proceso distinto, algunos por recomendaciones, otros con sólo una entrevista muy general, otros a partir de sus documentos presentados se les hizo directamente un contrato, había personas que no habían ascendido no sólo por no cumplir con las capacidades y habilidades solicitadas para un mejor puesto sino porque dentro de la empresa no existe un plan para promover a los talentos y personal que se considere clave en la organización.

Los hallazgos demuestran que la parte de Compensación es el único punto con el cual los colaboradores muestran su conformidad y aprobación.

Este estudio, nos lleva a identificar que uno de los grandes problemas que atraviesan las organizaciones, es la carencia de una gestión efectiva del talento humano, que trae como consecuencia que muchas veces y se ha comprobado por las investigaciones que las personas no cumplan su trabajo y muestren un bajo rendimiento al no estar motivadas a alcanzar algo superior, de allí la importancia también de elaborar un plan de inducción general y específico para que el trabajador encuentre un sentido y significado a su trabajo y se involucre e identifique con la empresa, porque de no adoptar medidas en el campo de los recursos humanos, tiende a que su personal abandone el trabajo o no contribuya a la competitividad de la empresa y peligre su posicionamiento e imagen en el mercado.

Pretell y Marcelo (2014) en su investigación sobre Capacitación en inteligencia emocional para mejorar la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en Cajabamba, realizó una investigación descriptiva correlacional, no experimental, de corte transversal a una muestra de 370 socios, empleando como técnica de investigación la encuesta y aplicó un cuestionario estructurado en base a los indicadores de ambas variables del estudio.

Concluyeron que la percepción de la calidad de servicio de la empresa en estudio era deficiente, los socios no recibían un trato adecuado ni información rápida ni oportuna al momento de presentar una queja, adquirir información de algún producto o servicio; asimismo se identificó las necesidades del personal y se enmarcó en los temas de autoconciencia, confianza en sí mismo, confiabilidad, innovación, motivación, optimismo, compromiso, iniciativa, empatía con los socios, orientación hacia el servicio y énfasis en las habilidades sociales del personal; asimismo los trabajadores, asimilaron, compartieron, aprendieron y se retroalimentaron con sus conocimientos, controlaron sus emociones y se mostraron optimistas, auto motivados; manejaron la incertidumbre y el estrés, logrando la empatía con el cliente.

Estos resultados, permiten establecer la importancia que toda institución, especialmente la cooperativa en estudio, tiene la necesidad de aplicar un programa de talleres en inteligencia emocional más extensos que influya en la mejora constante; las quejas de los socios tienen que ser atendidas adecuadamente y con rapidez, ya que la calidad de servicio tiene que ser pilar de la organización, siendo la capacitación clave en todas las áreas, para brindar una atención personalizada y eficiente a los socios, estableciendo un programa de motivación, incentivos para que el personal se sienta comprometido tanto con su trabajo y también con la empresa donde está desempeñando sus actividades, de lo contrario no se logrará la consolidación de la empresa y por ende se pondrá en juego la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Huamán (2014) en su investigación sobre la valoración de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas”- Chota, realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, de diseño transversal, a una muestra de 102 pacientes, empleando una encuesta como técnica y un cuestionario estructurado como instrumento de investigación, que se elaboró en base a los indicadores de las variables en estudio.

Concluye que el 75 % de trabajadores del servicio de emergencia, calificaron de “regular” la calidad de atención y el 67 % de pacientes en observación igualmente; identificó que existe limitaciones en el rendimiento profesional de los empleados, equipamiento e infraestructura.

Ante ello, es importante resaltar que la decisión de mejorar las deficiencias en la gestión del talento humano, corresponde tanto a los directivos y a los trabajadores del servicio de revertir esta situación, es necesario crear una cultura organizacional basada en la confianza entre sus miembros y de comulgar con los mismos principios y valores institucionales que son los instituye un valor trascendente a la misión de servicio en salud y proporciona al trabajador pertenencia y trascendencia a su trabajo al servicio de la vida humana.

García y Montenegro (2014) en su estudio Marketing Social orientado al incremento de competencias empresariales de las Mypes del sector cafetalero de la Provincia de San Ignacio-Cajamarca, realizaron un estudio descriptivo a una población conformada por el total de Mypes del sector cafetalero de la provincia de San Ignacio–Cajamarca y una muestra que tuvo un tamaño de 2 Mypes CENFROCAFE y APROVAL, , empleándose el muestreo no probabilístico, cuya hipótesis planteada fue aplicando un plan de marketing social incrementaría las competencias internas de la empresa.

Concluyeron que las cooperativas en estudio, muestran un déficit de conocimientos respecto al marketing social orientado a la responsabilidad social empresarial y que el recurso humano no se enfocan en capacitaciones continuas, lo que genera que los trabajadores no logren su óptimo desempeño laboral y por ende brinden en servicio de calidad; por ello se propuso invertir en profesionales externos, expertos en marketing social o en proyectos sociales para incrementar las competencias internas empresariales de las Mypes de este sector cafetalero, implementar programas de capacitaciones en temas de motivación, realización de trabajos en equipo por parte del personal de cada organización y se desarrolle en el personal actitudes y habilidades para lograr competitividad empresarial y la consolidación de la empresa en el mercado.

Esta investigación y propuesta planteada, nos parece de máxima utilidad para las organizaciones, toda vez que contribuye a mejorar e incrementar el nivel de competencias laborales en las organizaciones en estudio, y ayudará a elevar el valor de la imagen de marca y de servicio en la sociedad, lo que asegura el progreso y futuro de la organización.

2.2 Estado del Arte

Avaya Proveedor mundial en soluciones tecnológicas	Aplicaciones Móviles. Nubes híbridas/ privadas	Los clientes se preocupan más por la seguridad en la nube y la responsabilidad en la entrega del servicio soporte de la solución completa. Exigirán a sus proveedores valor y resultados, requiriendo relaciones fuertes y dominio de la	2015
---	---	--	------

<p>Garned Inc. Consultora Mundial en Investigación en Tecnología</p>	<p>Tecnologías de la Información y medios digital</p>	<p>implicaciones de la infraestructura, lo cual incluye las aplicaciones en la nube, así como la red y dispositivos de escritorios móviles que les sirven. La capacidad de disrupción, tanto del sector o de la experiencia de cliente, así como de los sistemas informáticos digitales utilizados, se convierten en un valor estratégico para la empresa orientada al cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Red de dispositivos y aplicaciones, así como el auge de los wearables o los sensores en ecosistemas de internet de las Cosas abren una mirada de posibilidades a las empresas. 2. Experiencia ambiental de usuario hacia una tendencia de la realidad virtual y la realidad aumentada envolventes. 3. Información de Todo (Information of Everything) <p>Todo elemento de la malla digital produce, transmite y utiliza información, puede ser aprovechada mediante estrategias de inteligencia empresarial puede significar beneficios inesperados.</p>	<p>2016</p>
---	--	--	-------------

2.3 Bases teóricas científicas

2.3.1 La Gestión del Talento Humano en la Organización

Pardo y Díaz (2014) advierten que el fenómeno global, ha afectado y transformado a las empresas, incidiendo también en la gestión de los recursos humanos, que ha hecho que los directivos tomen conciencia de promover y desarrollar el talento humano, de una manera profesional para hacer frente a estos retos que impone la actual sociedad

Sin embargo, existe muchas veces falta de visión de los directivos de desarrollar esta capacidad y de formar equipos de trabajo altamente efectivos, un clima laboral favorable y la implementación de programas que generen un cambio de cultura en la empresa.

Hoy, gestionar el talento humano es una necesidad a nivel empresarial, ya que permite lograr su éxito y posicionamiento en el mercado y aún más la relevancia de su rol, como nexo de interacción y vínculo afectivo con sus clientes y la mejor demostración de un servicio de primera, basado en ofrecer una orientación, asesoría y solución personalizada, empática, confiable y satisfactoria en la solución de sus problemas.

La demostración de lograr resultados con esta gestión, se ve reflejada en la atención al cliente, de allí que es necesario la integración de todos sus miembros para proyectar a sus grupos de interés un servicio basado en la calidad y satisfacción, que generará lealtad institucional entre sus beneficiarios.

Antes de ahondar en el tema, es importante definir y deslindar el significado de recurso humano con talento humano. Escobar (2013) diferencia el primer término, como el conjunto de elementos que posee una persona para afrontar una situación, resolver una necesidad o poner en práctica un proyecto o empresa, mientras que el segundo hace referencia a la capacidad intelectual de una persona para aprender cosas con facilidad o desarrollar una actividad con mucha habilidad.

Para Chiavenato (2008, p.52) define talento humano como “el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar competitividad y éxito”.

De allí, que las organizaciones modernas exitosas enfocadas en el talento humano, no delegan sino comparten la responsabilidad de desarrollarlo, para lograr competitividad en los empleados y brindar un servicio de calidad a los distintos grupos de interés vinculados con la empresa.

Escobar (2013) sostiene que el secreto del buen servicio de las empresas, se encuentra no sólo en la selección de las personas idóneas, sino también en sus valores corporativos que comparten y son responsables no sólo el departamento de talento humano, sino desde la Gerencia General hasta el nivel más operativo de la empresa.

Peter Drucker, citado por Chiavenato (2008), señala que el talento humano marca

el diferencial y superioridad competitiva en el mercado, de allí la necesidad de promover su formación y desarrollo; mientras que Alles (2008) lo concibe, como centro de gestión de personas generadoras de capital humano- resultado de la interacción de los conocimientos y de las competencias del individuo.

Importancia de la Gestión del Talento Humano en la Organización.

Mazuelos (2013) sostiene que las metas que se quieran lograr en la empresa, dependerá de la coordinación de esfuerzos, el acuerdo y colaboración entre sus miembros; y sobretodo el conocimiento y la experticia de los colaboradores para alcanzar el éxito en un mundo en constante cambio.

Para Bayona y Goñi (2007) la eficacia organizacional depende del factor humano con que cuenta y del compromiso que asuma frente a los retos planteados por la empresa; por lo que es necesario, promover una cultura basado en valores corporativo. Por su parte.

Al respecto, Siliceo (1991) sostiene que frente a un futuro incierto, la empresa necesita ser competitiva a partir de la lealtad y motivación del personal, para lograr la satisfacción de los clientes y establecer buenas relaciones con los proveedores e intermediarios

Peters y Waterman (1982) afirma que es necesario involucrar a toda la organización en una cultura caracterizada por una visión compartida para lograr el éxito, lo que incrementará la productividad a través de las personas y se generaría un mayor compromiso institucional en forma sostenible.

Bajo estas concepciones, los autores destacan que el desarrollo de competencias de acuerdo a los perfiles del personal, produce efectos positivos sobre la productividad de la empresa, la calidad técnica de los productos, la atención al cliente y la optimización de los recursos disponibles, cuyo empleado experimenta un sentimiento de contribución, satisfacción e identificación con la organización.

Componentes del Talento Humano en la Organización

Castillo (2010) propone cinco competencias claves en las organizaciones

modernas:

El conocimiento de la organización y de sus indicadores claves de su éxito; la puesta en marcha de prácticas de recursos humanos, para incrementar una mayor rentabilidad respecto a la inversión, influyendo significativamente sobre la actitud de los empleados.

La gestión cultural orientada a brindar un servicio superior y de calidad al cliente, reduciendo quejas y ofreciendo un servicio cálido y amable; la gestión del cambio ante las demandas y problemas que surjan en su desarrollo y por último la credibilidad personal; como auto aceptación coherente, digno de confianza y ejemplo de lo que proclama.

Los aspectos señalados que componen la gestión del talento humano en la actualidad, llevan a incorporar mejoras y desarrollar herramientas nuevas de administrarlo para enfrentar un entorno turbulento. Por su parte Chiavenato (2008), sostiene que el talento se puede desarrollar teniendo en cuenta cuatro aspectos esenciales como el conocimiento, la habilidad, el juicio y la actitud cuyo desafío impone retener ese activo importante para la empresa.

Tipos de Competencias de Talento Humano Organizacional

Mazuelos (2013) propone un conjunto de competencias cardinales y sub-competencias claves para desarrollar el talento en la empresa: conocimiento y aprendizaje organizacional; relaciones interpersonales internas y externas; pensamiento sistémico y capacidad de innovación; liderazgo y personalidad; ética y valores fundamentales como la justicia, el compromiso, la prudencia, la fortaleza, la perseverancia, humildad e integridad y competencias referidas al desempeño, como orientación al logro de resultados.

Cardona (2009) propone las siguientes competencias: iniciativa creativa, innovadora y adaptable al cambio; la toma de decisiones en base a una escucha empática y comunicación eficaz; el empowerment para formar convertir a las personas en propietarios de su trabajo y responsables de sus acciones; la orientación al cliente para satisfacer las necesidades de los clientes; la integridad

y el trabajo en equipo dentro de un entorno confiable y de ayuda mutua; la resiliencia ante la presión o los fracasos y permitir adquirir experiencia; la gestión del tiempo, para priorizar, programar y ejecutar acciones en el corto, medio y largo plazo; la gestión de conflictos para solucionar los conflictos interpersonales de forma ágil y eficaz.

Además de lo expuesto, es importante destacar una competencia sobre la cual se construyen las demás-, la capacidad de cambio personal, que atraviesa tres fases para su desarrollo: la aceptación de sí mismo, la interiorización y la conversión como sujeto o agente de cambio.

Estrategias de Gestión del Talento Humano Organizacional

Dueñas (2016) propone cinco estrategias para gestionar el talento humano basado en crear y consolidar una cultura de compromiso en la compañía, que es necesario promover, ejecutar, mantener y optimizar continuamente para hacer frente al cambio.

De esta manera se lograrán equipos de trabajo motivados, satisfechos y comprometidos con su desarrollo y el logro de los objetivos globales de su empresa, pero sobretodo que contribuyan a mejorar el servicio de atención y calidad al cliente.

Metas adecuadas: claras, justas y alcanzables para impulsar el compromiso en una empresa.

El **Clima Laboral** según la línea de la teoría cognitiva, Winert (1981) apunta la existencia de los siguientes factores influyentes en el clima:

- a) La manera con que el individuo percibe su medio ambiente laboral.
- b) La valencia que él atribuye a determinados resultados esperables de su esfuerzo personal.
- e) Las instrumentalidades que conoce en relación con dichos resultados.
- d) Las expectativas que pone en su labor, lo cual, a su vez, influye en su conducta y actitudes laborales.

Lo adecuado es un Clima laboral flexible, ajustado a las necesidades de las personas, lo que contribuye a aumentar su sentido de pertenencia.

- **Desarrollo profesional:** a través de proponer línea de carrera y perfeccionamiento permanente.
- **Reconocimiento:** recompensa el desempeño de las personas y su performance en la productividad y rentabilidad.
- **Evaluación y retroalimentación:** cuyos resultados se difundan como parte de la motivación intrínseca del trabajador.

Estrategias del Talento Humano para el éxito de su organización:

Ginocchio (2009) propone las siguientes: descubrir el potencial humano a través de la observación, el diálogo y la escucha empática; empoderar a los empleados, entrenándolos y delegando funciones para generar confianza; incentivar las expectativas de nuevas metas y proyectos de desarrollo en el trabajo; crear un ambiente de convivencia positivo que evite conflictos y rivalidades internas; ejercer un liderazgo que respete las normas y el logro de metas organizacionales; promover encuentros favorables y ambientes adecuados y seguros; reconocer y premiar el esfuerzo humano y las metas alcanzadas.

También es importante, compartir y difundir la visión de la empresa a sus colaboradores para alcanzar juntos las metas trazadas; generar amistad y un ambiente de alegría ante las presiones del entorno y de la competencia; buscar espacios de interacción y comunicación como reuniones de confraternidad y actividades integradoras como encuentros deportivos, paseos campestres, entre otros.

Teorías del Talento Humano Organizacional

Gestión del Talento Humano (Arrobo, 2013). Si se usa adecuadamente influirá en forma significativa sobre toda actividad humana, dependiendo de si las personas poseen aspectos claves como conocimientos, experiencias, actitudes, aptitudes, motivación, vocación y salud.

Ventajas Competitivas a través de la gente (Castillo, 2010), siempre y cuando la empresa promueva las capacidades y desarrollo de los empleados para lograr eficacia y eficiencia en las actividades, responda y supere a la competencia cuando sea necesario y contribuya con su talento al posicionamiento empresarial.

Teoría del vínculo afectivo (Mowday, Steers y Porter, 1979). Es la actitud que expresa el individuo ligado a un sentimiento emocional (psicológica) entre el individuo y su organización. También se conoce como la dimensión actitudinal del compromiso y deseo de ser parte de la organización.

Teoría de la Atribución (Reichers, 1986) abarca la dimensión normativa moral de cumplir con las metas de la empresa y se atribuye la obligación de hacerlo en cada acto para evitar la desaprobación social.

Principios del Talento Humano (Escobar, 2013) todo ejercicio de la capacidad del individuo se basa en la práctica de valores y normas de conducta que guíen la forma de hacer su trabajo en la empresa y ofrecer el mejor servicio entre los que destaca: el aprendizaje, la coherencia, el compromiso, la confianza, disciplina, equidad, flexibilidad, honestidad, libertad, el liderazgo, pasión, reconocimiento, respeto, responsabilidad, trabajo en equipo y transparencia.

Gestión del Talento y Cultura Organizacional: Según Escobar (2013) si una empresa de servicio desea generar una fuerte cultura de servicio, es importante tener en cuenta, la planificación del perfil del talento humano, reclutar y seleccionar al candidato ideal, inducir y capacitar al prospecto, adaptarlo a las condiciones de la empresa, evaluar su performance, brindarle los recursos físicos, tecnológicos que faciliten su trabajo y promover un buen ambiente.

También hay que ejercer una influencia cálida de la Alta dirección, coherencia en el accionar de sus directivos, confianza, participación, buenas relaciones interpersonales, desarrollo de competencias, carrera laboral y liderazgo empresarial frente a la competencia.

Estos factores, además, permitirán conocer al personal, identificar sus potenciales, ubicarlo en puesto idóneo para desarrollar su potencial y motivarlo a lograr la misión institucional.

2.3.2 Calidad de Servicio

Servicio

Existen variadas definiciones sobre servicio y no se ha ubicado una definición universalmente aceptada. Kotler & Bloom (1984) define un servicio como cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar, o no, vinculada a un producto físico. Grönroos (2007) lo conceptualiza como una serie de actividades de naturaleza intangible que se genera en la interacción entre el cliente y los empleados con el fin proporcionarles soluciones a los problemas del cliente.

Los conceptos expuestos, se orientados a destacar los servicios como actividades, por lo general, intangibles, que buscan cubrir los deseos de los clientes, ejerciendo el elemento humano un papel clave para ofrecerlo, ya que se trata de actitudes, acciones y desempeños que ejercen las personas y que influyen en la provisión del mismo.

Al respecto Gosso (2009) señala que los servicios, son acciones utilitarias que satisfacen una necesidad específica de un cliente y generan satisfacción. Zeithmal & Berry (2009), sostiene que el enriquecimiento de un servicio superior en calidad provoca una reacción en cadena de los que se benefician ante él, consumidores, empleados, gerentes y accionistas y por ende un bienestar de la comunidad.

Camacho (2008), distingue características diferenciales que configuran los servicios. Así se tiene la intangibilidad, que no son percibidos por los sentidos, ya que no representa un bien físico sino la satisfacción no palpable de una necesidad; la inseparabilidad, ya que su compra y consumo es simultáneo; la variabilidad en función a necesidades de clientes y desempeño de empleados; y la perecibilidad, ya que los servicios no se pueden almacenar, ni prestar.

Concepto de Calidad de Servicio

Por otro lado, de acuerdo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) la calidad puede ser definida como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; y el servicio, como la “acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”.

Según Merino (1999) a inicios de la década del 60, se realizaron los primeros estudios sobre calidad objetiva centrada en el producto pero a partir de la década del 80, se desarrolló el concepto de calidad subjetiva que consideró aspectos tanto culturales y sociales; personales y psicológicos del individuo.

Otros conceptos variados sobre calidad se encuentran en la propuesta de Civera (2009) que manifiesta que calidad equivale a cero defectos, lo que supone cumplir con ciertos requisitos que logren mantener un servicio sin errores. Ante ello, Cuatrecasas (2010) especifica el cumplimiento de funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado el producto o servicio y los ajustes de acuerdo a lo solicitado por los clientes.

En esa línea de pensamiento Fontalvo & Vergara (2010), señalan que la calidad es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Bajo este enfoque, Ballenato (2008), sostiene que para que surja la calidad es necesario que el personal contribuya con ciertas cualidades que añadan valor a este concepto, como iniciativa, creatividad, motivación, valor, decisión, ética, aprendizaje, inteligencia y pasión. En este sentido, Alcalde (2010) destaca que hoy se habla de calidad total, por lo tanto, no sólo debe centrarse en el concepto de producto sino también en el involucramiento de todos los colaboradores de la empresa.

Ahora bien, la calidad aplicada al servicio, es un concepto difícil de definir y complejo de medir. Parasuraman etc. al (1985) señalan que la calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo, mediante la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio. Además distinguen tres dimensiones de calidad: física, referida al aspecto tangible (Instalaciones por ejemplo); corporativa, que involucra la imagen de la empresa; e interactiva, resultante de la interacción entre el personal de servicio de la

empresa y el cliente.

Desde la perspectiva de los clientes, Gosso (2010) define la calidad de servicio, como el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente; por lo tanto su impresión es subjetiva y dependerá de la experiencia que tenga en ese encuentro vivencial para determinar su juicio valorativo. Por su parte, Atención (2009) la conceptualiza como la percepción que tiene un cliente cerca a la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.

Importancia de la Calidad de Servicio

Entender en su real dimensión la calidad de servicio, implica enfocar su valor, como un componente importante en éxito de una empresa.

Martínez (1999) la identifica como un estándar de excelencia del que goza la institución de prestigio, posea recursos suficientes para ofrecer lo que promete, teniendo en cuenta tanto el personal, equipamiento tecnológico, infraestructura y un ambiente idóneo.

Otra manera de enfocar la calidad es su valor, Martínez y otros (1999) explica que no se trata solo del precio, sino de lo que para el cliente representa el principal beneficio o utilidad en relación a sus expectativas que puede estar representados por los productos o servicios que ofrece, el trato del personal, la infraestructura, los equipos tecnológicos o procesos que permiten una agilidad en la solución a su problema.

Un tercer enfoque del estudiar la calidad, es como el ajuste a las especificaciones; es decir si la características y ventajas del producto responden a las necesidades de los clientes de tal manera que se asegure su satisfacción, de allí la necesidad de conocer en profundidad al cliente, sus necesidades y deseos para diseñar un producto a la medida.

Por último, la cuarta forma de enfocar la calidad, es lograr superar las expectativas del cliente, lo cual resulta complejo dado la variedad de gustos y

preferencias de un mercado dinámico y cambiante diseñar un servicio con características o funciones que respondan adecuadamente a sus requerimientos.

Brindar un excelente servicio al cliente ofrece a la empresa una serie de beneficios que ayudan a posicionarse en la mente y corazón del cliente como obtener la lealtad de los clientes, aumentar la posición en el mercado respecto a otras compañías, mayores ventas, reducir costos y mayor competitividad de gestión.

Además de ello, Palom (2010) añade otros beneficios como la disminución en la cantidad de quejas, ausentismo, tardanza de los empleados; mayor diferenciación; aumento de la moral de los colaboradores por las metas alcanzadas, involucramiento personal más comprometido y el disfrute y sentido de su trabajo.

Componentes de la Calidad de Servicio

Existen diversas propuestas de los elementos que abarca la calidad de servicio. Grönross (1984) identifica la calidad técnica que son los resultados de la prestación del servicio, la calidad funcional relacionada directamente con la interacción del cliente con el personal de servicio y la calidad organizativa, es decir, la calidad que perciben los clientes de la organización y relacionada con la imagen que se forman del servicio brindado.

Según Seto (2009) el Modelo Servqual, adoptado para este trabajo, contempla cinco dimensiones de la calidad de servicio: los elementos tangibles que abarcan las características físicas y apariencia del proveedor, instalaciones, equipos, personal, equipamiento y materiales publicitarios; la fiabilidad, referida a la habilidad del empleado de ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante; la capacidad de respuesta o disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido; la seguridad, que se evidencia con los conocimientos y atención de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad; y empatía o capacidad de solucionar los problemas específicos de los clientes en forma personalizada.

De otro lado, para el caso de la dimensión Satisfacción, Pérez (2010) la define

como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas; por lo tanto, las emociones de los clientes pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dependiendo si son estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida.

Estrategias de Calidad de Servicio.

Es importante destacar, que la calidad de servicio cambia y la actitud del cliente también y ello debido al conocimiento y experiencia de consumo del servicio y a las exigencias de los clientes y sus cambios en su estilo y nivel de vida que se orientan hacia el consumo de un servicio ideal, lo que representa para las organizaciones un desafío que tienen que cubrir y buscar modos de superar sus expectativas.

De otro lado, la excelencia en la calidad de un servicio implica encontrar el equilibrio entre la satisfacción de las necesidades del cliente, la satisfacción de las personas y los beneficios de la empresa; de allí la responsabilidad de toda la organización de trabajar para ofrecer calidad, desde el rango más alto hasta el nivel más operativo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, ya que en este encuentro la relación humana juega un papel fundamental.

Para lograr generar un servicio de calidad, es fundamental que la empresa fomente una cultura de servicio en la que todos los miembros dentro de la organización (directivos, fuerza de ventas, empleados) se involucren personalmente y comprometan a brindar una buena atención. Para ello, Miquel (2008) sostiene que una buena gestión orientada a brindar un servicio de calidad, se necesita de las personas confianza, empatía, orientación, capacidad de respuesta, coordinación, trato amable, dedicación personal y equipamiento para desarrollar sus funciones en forma satisfactoria.

Por su parte, Chiavenato (2009) proporciona aspectos claves para brindar la excelencia en servicios:

Diseño de estrategias exclusivas, en base al conocimiento de las necesidades del

cliente que se orienten a fidelizarlo.

Compromiso de los directivos con la calidad, el servicio brindando y las acciones que añadan valor en forma permanente.

Cumplimiento de indicadores de calidad que permitan mantener un nivel superior con las expectativas de los clientes.

Medición del desempeño de los servicios a través de auditorías de la calidad como parte del proceso de mejora continua y la adopción de medidas correctivas.

Sistemas de atención de quejas y reclamaciones de clientes y búsqueda de soluciones satisfactorias.

Fortalecimiento de buenas relaciones con empleados y clientes, basado en la creación de un ambiente agradable, de confianza y de estímulos que fomente la integración y promueva la identificación con la empresa.

Teorías del Servicio al Cliente

Kamin (2002) sostiene que las primeras impresiones del cliente respecto a un servicio de calidad, se dan en su estructura básica, medio ambiente y disponibilidad de ayuda; luego se fija en aspectos específicos como la confiabilidad del personal, el precio, la amabilidad y la posibilidad de regresar después de la compra, lo que genera su lealtad.

Propone su "ecuación de un servicio fantástico" que abarca tres pasos: primero, saludar al cliente, haciéndolo sentir como en casa; segundo, identificar sus necesidades específicas y tercero, cubrirlas de manera eficiente, para lograr crear una relación amistosa y personal que proporcione las asociaciones positivas entre el cliente y el establecimiento y "deja la puerta abierta", por lo que el cliente tiene un incentivo para regresar. El beneficio para el cliente es una experiencia agradable y eficiente y la empresa acaba por reclutar a un cliente leal.

García (2011), sostiene la teoría de la Satisfacción del Cliente, que si todas las personas que trabajan en una empresa, conocen las expectativas de los clientes y los beneficios de lograr satisfacer al cliente, estarán mejor capacitadas para

establecer planes y estrategias efectivas para lograr este objetivo, logrando un intercambio beneficioso tanto para los clientes como para la empresa.

Vargas & Aldana (2007) La Teoría de la Diferenciación a través del servicio al cliente, cuyo enfoque se basa en buscar modos o formas de competir a través del servicio y de mejorar la satisfacción del cliente, agregando valor diferenciador que retenga a los clientes y promueva una cultura de servicio en la organización.

Teorías de la Calidad de Servicio

Juran (1996) Teoría de la gestión de calidad, basada en la dimensión humana de los directivos, dependiendo de su formación y educación se logran los mejores resultados. (p. 11)

Deming (1990) Gestión total de la Calidad que involucra todos los procesos organizacionales que engloba a clientes, capacitación y desarrollo, mejora continua y objetivos de cero defectos. (p. 23)

Lefcovich (2009) La satisfacción del cliente influye en su comportamiento y resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Oliver (1999) La satisfacción, es la evaluación que el consumidor del producto o servicio, generando diversos niveles de valoración en función a su experiencia de consumo.

Darder (2010) La satisfacción del cliente es la medida más importante en la composición del premio, de allí que los consumidores satisfechos se muestran dispuestos a pagar un “cargo extra” a cambio de la “satisfacción extra”.

2.4 Definición de los términos básicos

Gestión: Conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

Gestión del talento humano: Proceso para incorporar nuevos talentos o empleados de valor en la empresa además de que busca retener y desarrollar el recurso

humano que existe en la propia empresa.

Talento humano: Capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

Servicio de calidad: Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Socios: Es la persona que recibe cada una de las partes en un contrato de sociedad. Mediante ese contrato, cada uno de los socios se compromete a aportar un capital a una sociedad, normalmente con una finalidad empresarial con la capacidad de tener más capital.

Cooperativas: Asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para cumplir fines económicos, sociales, culturales, dentro de un ambiente participativo y democrático, que beneficien a sus asociados.

Calidad total: Constituido por todos los componentes que involucra el proceso de diseñar, desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad acorde con las necesidades de los consumidores.

Eficacia: Es la capacidad de lograr los resultados de una actividad.

Eficiencia: Es la capacidad de optimizar o hacer uso correcto de los recursos para lograr sus objetivos institucionales.

Atributos de un servicio: Características, ventajas o beneficios diferenciales que ofrece una empresa a sus clientes.

Preferencia de un servicio: Aceptación del valor de uso del servicio por los atributos buscados y que lo satisfacen plenamente.

Recomendación de un servicio: Es el elogio y comentario positivo de alguien o algo para inducirlo con otra persona a prestar el servicio, por la experiencia positiva y satisfactoria con que el servicio cubrió sus expectativas.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

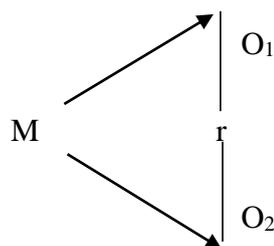
3.1.1 Tipo de Investigación

Según su naturaleza es de tipo cuantitativo ya que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.5)

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es descriptiva, Correlacional y propositiva. Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) es descriptiva porque recoge los datos tal cual de un grupo de personas acerca de un fenómeno. Es correlacional, porque busca establecer una relación entre dos variables en un contexto particular, como en este caso: Gestión del talento humano de los empleados de la Cooperativa en estudio con la Calidad del servicio que ofrece a sus socios.

Para este tipo de investigación se usó el siguiente esquema:



Leyenda:

M= Socios de la Cooperativa

O₁= Gestión del talento humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.

O₂= Calidad del servicio

R= Relación

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

La población del estudio la conforman los 250 socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., Ciudad de San Ignacio.

3.2.2 Muestra.

La muestra se obtuvo utilizando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (250 socios)

Z: nivel de confianza (95%) =1,96)

d: error muestral: 5% (5)

p: segmento positivo o que posee la característica de estudio (0.2). (Muestra piloto)

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica. (0.8). (muestra piloto).

El tamaño de la muestra fue de 125 entrevistados.

El criterio de inclusión es que el entrevistado sea socio y el de exclusión es que no sea socio. Cabe anotar que para el caso de la presente investigación, la población en estudio es el socio como informante ya que lo que se pretende es su valoración respecto a la variable Gestión del Talento Humano con la Calidad del servicio que reciben de la entidad y la contrastación de la hipótesis serán en función a ello.

3.3 Hipótesis.

H₀: La gestión del talento humano no está relacionada a la mejora con la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria cafetalera Casil Ltda., de San Ignacio.

H₁: La gestión del talento humano está relacionada a la mejora con la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria cafetalera Casil Ltda., de San Ignacio.

3.4 Variables

Variable Independiente: Gestión del Talento Humano.

Variable Dependiente: Calidad del Servicio

3.5 Operacionalización.

Tabla 1 : Operacionalización de la variable de investigación.

Tabla 1 : Cuadro de Operacionalización de Variable Independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Ítems
Independiente GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Objetivos institucionales	- Conocimiento y compromiso con las metas		1
		-Relaciones interpersonales.		2
	Clima laboral	-Comunicación.	Encuesta	3
		-Motivación.	Cuestionario estructurado	4
		-Infraestructura	Escala Likert.	5
		Capacitación	Totalmente en desacuerdo 1	6
	Desarrollo profesional	-Línea de carrera.	En desacuerdo 2	7
		-Retención del talento	Indiferente 3	8
	Reconocimiento	-Incentivos extrínsecos e intrínsecos.	De acuerdo 4	9
			Totalmente desacuerdo 5	10
	Evaluación	-Desempeño		11
	-Comunicación de resultados			

Fuente : elaboración propia

Tabla 2: Cuadro de Operacionalización de Variable Dependiente

Variable	Dimensiones	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Ítems		
Dependiente CALIDAD DEL SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	-Apariencia pulcra	1		
		Documentación y material informativo	2		
		-Horarios	3		
	FIABILIDAD	-Cumple promesas		4	
		-Sincero interés	Encuesta	5	
		-Desempeño correcto	Cuestionario estructurado	6	
			Escala Likert		
	RESPONSABILIDAD	-Mantiene informado		7	
		-Servicio ágil y oportuno	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4	8	
		-Disposición a ayudar	Totalmente desacuerdo 5	9	
		SEGURIDAD	-Inspiran confianza		10
			-Transacciones seguras		11
	EMPATÍA	-Atención personalizada		12	
-Entendimiento de necesidades			13		

Fuente: Elaboración propia

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Método inductivo

Este método permitió obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares.

3.6.2 Método deductivo

Se basa en resultados estadísticos para la interpretación de los mismos de acuerdo al tema investigado y sus variables.

3.6.3 Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos que se realizó a los socios de la Cooperativa en estudio empleó las siguientes técnicas de investigación:

La encuesta, estadísticamente representativa, para obtener información ya que tiene una gran capacidad para estandarizar datos, lo que a su vez permitió un tratamiento informático y la generalización de los mismos. Asimismo la técnica documental con que se elaboró el marco teórico y antecedente.

3.6.4 Medios de recolección de datos

Para recolectar los datos de los socios, se utilizaron dos cuestionarios estructurados correspondientes a cada variable (Gestión del Talento Humano.) con 11 preguntas para el primer caso y 13 para el segundo caso (Calidad del Servicio), empleando escalas nominales de Likert.

3.7 Método de recolección de datos

Una vez aplicadas las encuestas, se procesaron y tabularon los datos obtenidos del asociado sobre las dos variables en estudio.

3.8 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel 2013, cuya información estadística obtenida, pasará para su respectivo

orden, tabulación y representación en tablas y figuras con sus descripciones e interpretaciones.

Este análisis derivará de la recolección de datos del presente estudio que se realizó mediante la aplicación de los cuestionarios y se analizó minuciosamente de acuerdo a los hallazgos encontrados. El cuestionario fue validado por el docente especialista y metodólogo de la Escuela de Administración de la USS.

La escala de Likert fue elaborada mediante dimensiones comprendidas por las variables en estudio independiente y dependiente.

3.9 Principios éticos

La investigación se basó en los criterios proporcionados por Noreña & otros (2012).

Credibilidad: al presentar datos reales y reconocidos por los participantes.

Consistencia: en base al uso de la estadística para cuantificar los datos y la sustentación a través de un proceso de recolección y presentación en tablas y gráficos que reflejó objetivamente los hallazgos.

Confirmabilidad: Los hallazgos son veraces y reales, recolectados a través de cuestionarios validados, contrastándose luego los resultados con los antecedentes, marco teórico y teorías de otros investigadores.

3.10 Criterios de rigor científico

Asimismo, los criterios en este ámbito, de acuerdo a Noreña & otros (2012) se basaron en lo siguiente:

Consentimiento: Los informantes aceptaron participar del estudio y fueron ilustrados sobre los objetivos de la investigación, sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad: La protección de la identidad de los informantes se aseguró por el anonimato y la reserva del caso.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados en tablas y gráficos.

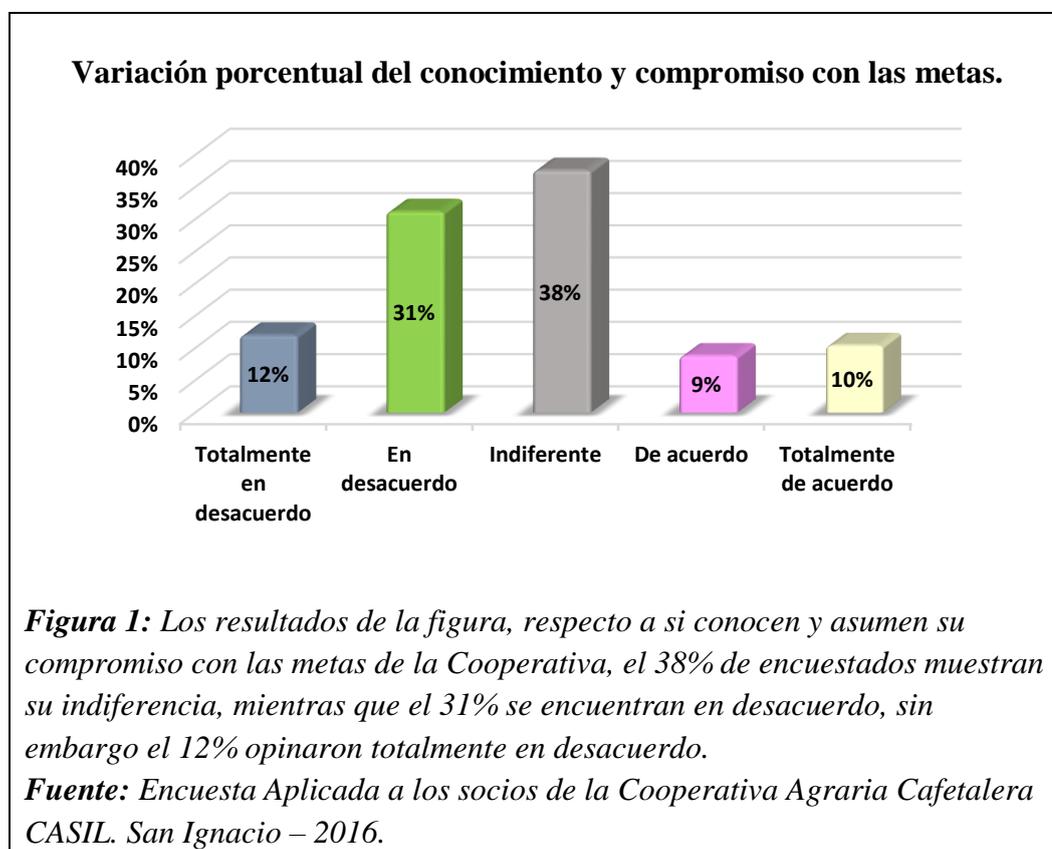
4.1.1 Análisis de la Variable Independiente: Gestión del Talento Humano.

4.1.1.1 Dimensión: Objetivos Institucionales.

Tabla 3 : Los empleados conocen y asumen su compromiso con las metas de la Cooperativa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	12%
En desacuerdo	39	31%
Indiferente	47	38%
De acuerdo	11	9%
Totalmente de acuerdo	13	10%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016



4.1.1.2 Dimensión: Clima Laboral

Tabla 4 : Las relaciones interpersonales en la Cooperativa son cordiales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	6%
En desacuerdo	22	18%
Indiferente	69	55%
De acuerdo	14	11%
Totalmente de acuerdo	12	10%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

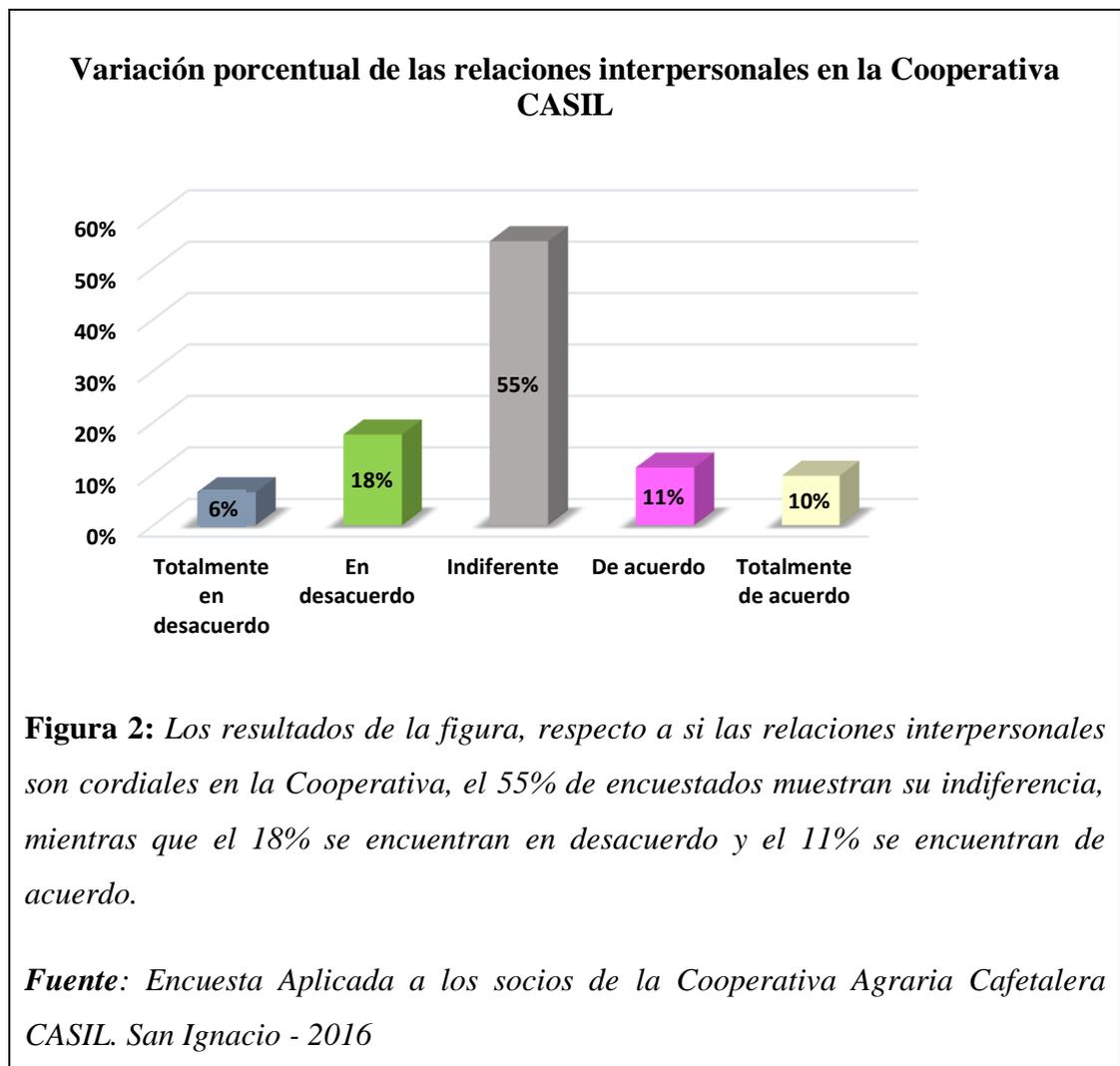


Tabla 5 : La comunicación de los empleados es fluida, comprensible, empática y efectiva.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	6%
En desacuerdo	44	35%
Indiferente	51	41%
De acuerdo	16	13%
Totalmente de acuerdo	6	5%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

Variación porcentual de la existencia de una comunicación adecuada en la Cooperativa CASIL.

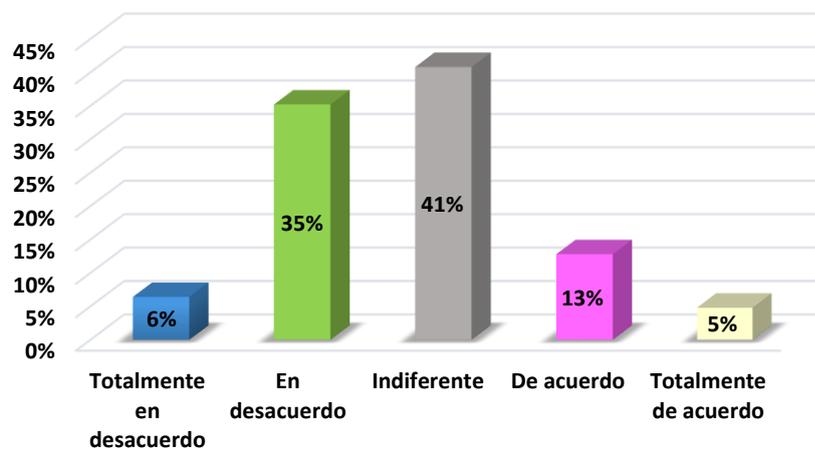


Figura 3: Los resultados de la figura, respecto a si la comunicación de los empleados es fluida, comprensible, empática y efectiva en la Cooperativa, el 41% de encuestados muestran su indiferencia, mientras que el 35% se encuentran en desacuerdo y el 13% de encuestados de acuerdo.

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

Tabla 6 : Percibe que el personal se encuentra motivado en el desempeño de sus funciones.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	10%
En desacuerdo	36	29%
Indiferente	47	38%
De acuerdo	17	14%
Totalmente de acuerdo	12	10%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

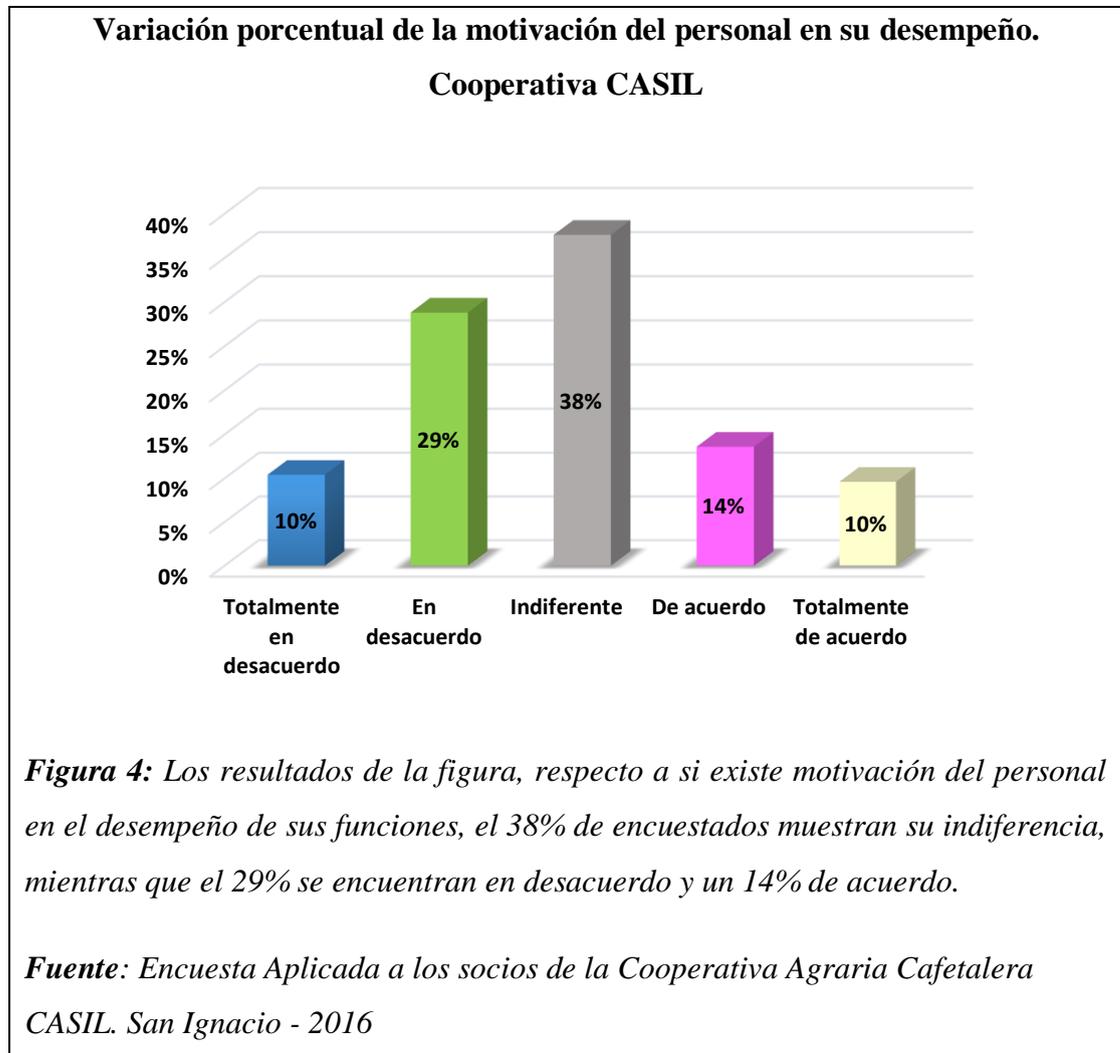


Tabla 7 : La infraestructura en general favorece un buen ambiente de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	10%
En desacuerdo	15	12%
Indiferente	13	10%
De acuerdo	48	38%
Totalmente de acuerdo	37	30%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio – 2016

Variación porcentual de la infraestructura si favorece el ambiente de trabajo.

Cooperativa CASIL

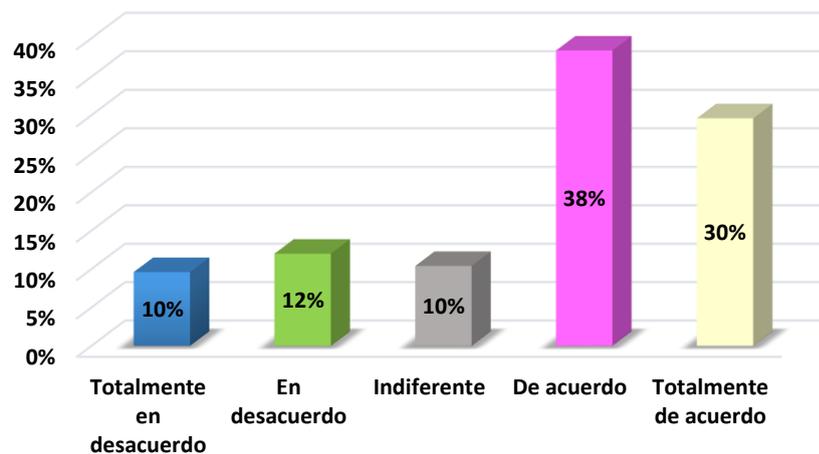


Figura 5: Los resultados de la figura, respecto a si en general, la infraestructura favorece el ambiente laboral, el 38% de encuestados se muestran de acuerdo, mientras que el 30% se encuentran totalmente de acuerdo, 12% en desacuerdo y un 10% estuvo indiferente al igual que totalmente en desacuerdo.

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

4.1.1.3 Dimensión Desarrollo Profesional

Tabla 8 : Los empleados se encuentran capacitados para brindar servicio de calidad al socio.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	5%
En desacuerdo	39	31%
Indiferente	54	43%
De acuerdo	14	11%
Totalmente de acuerdo	12	10%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio – 2016

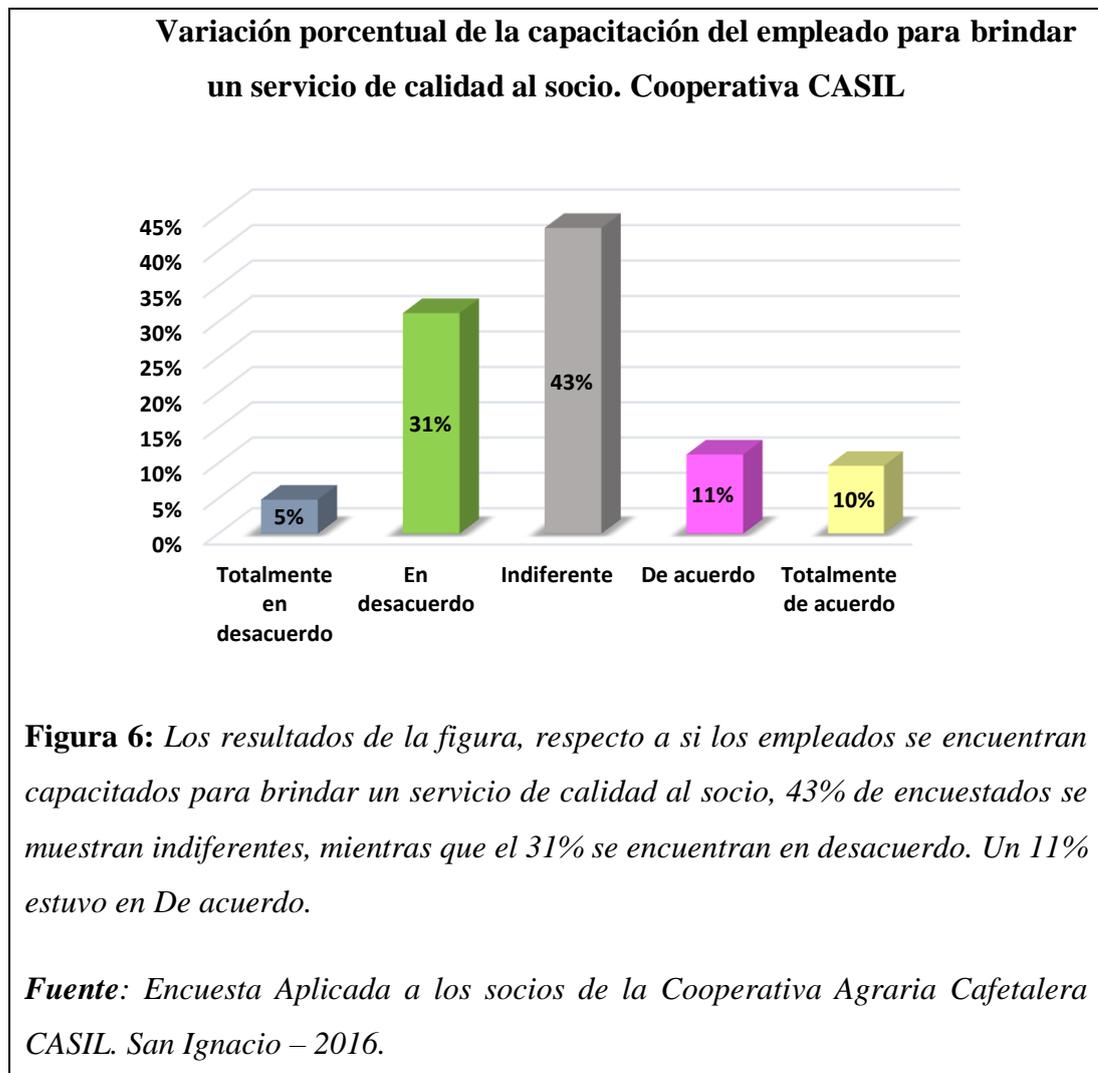


Tabla 9 : Los empleados se desarrollan y ascienden en los puestos de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	38%
En desacuerdo	40	32%
Indiferente	21	17%
De acuerdo	8	6%
Totalmente de acuerdo	9	7%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

Variación porcentual de empleados que se desarrollan y ascienden en el puesto de trabajo. Cooperativa CASIL

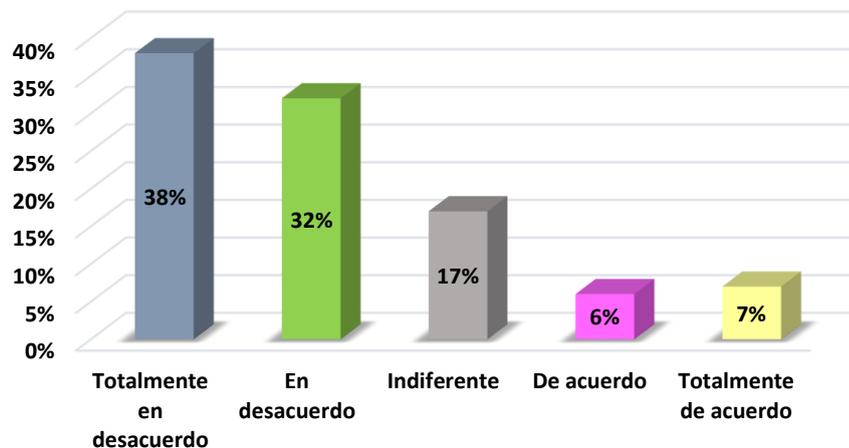


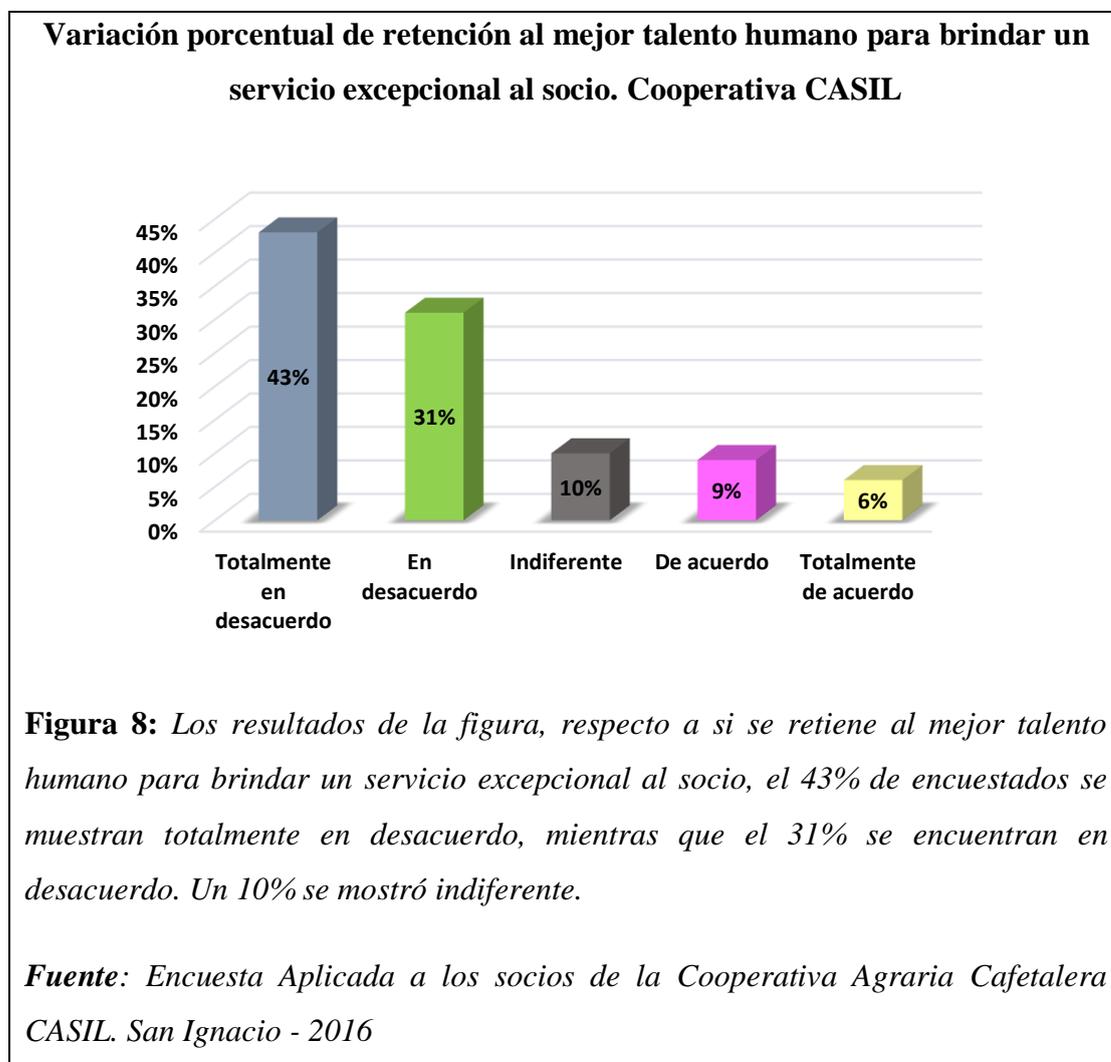
Figura 7: Los resultados de la figura, respecto a si los empleados se desarrollan y ascienden en los puestos de trabajo, el 38% de encuestados se muestran totalmente en desacuerdo, mientras que el 32% se encuentran totalmente en desacuerdo. Un 17% se mostró indiferente.

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

Tabla 10 : Se retiene al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	43%
En desacuerdo	39	31%
Indiferente	13	10%
De acuerdo	11	9%
Totalmente de acuerdo	8	6%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016



Dimensión Reconocimiento

Tabla 2 : Se estimula a los empleados con incentivos económicos y reconocimientos por un trabajo bien hecho.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	6%
En desacuerdo	12	10%
Indiferente	65	52%
De acuerdo	26	21%
Totalmente de acuerdo	14	11%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

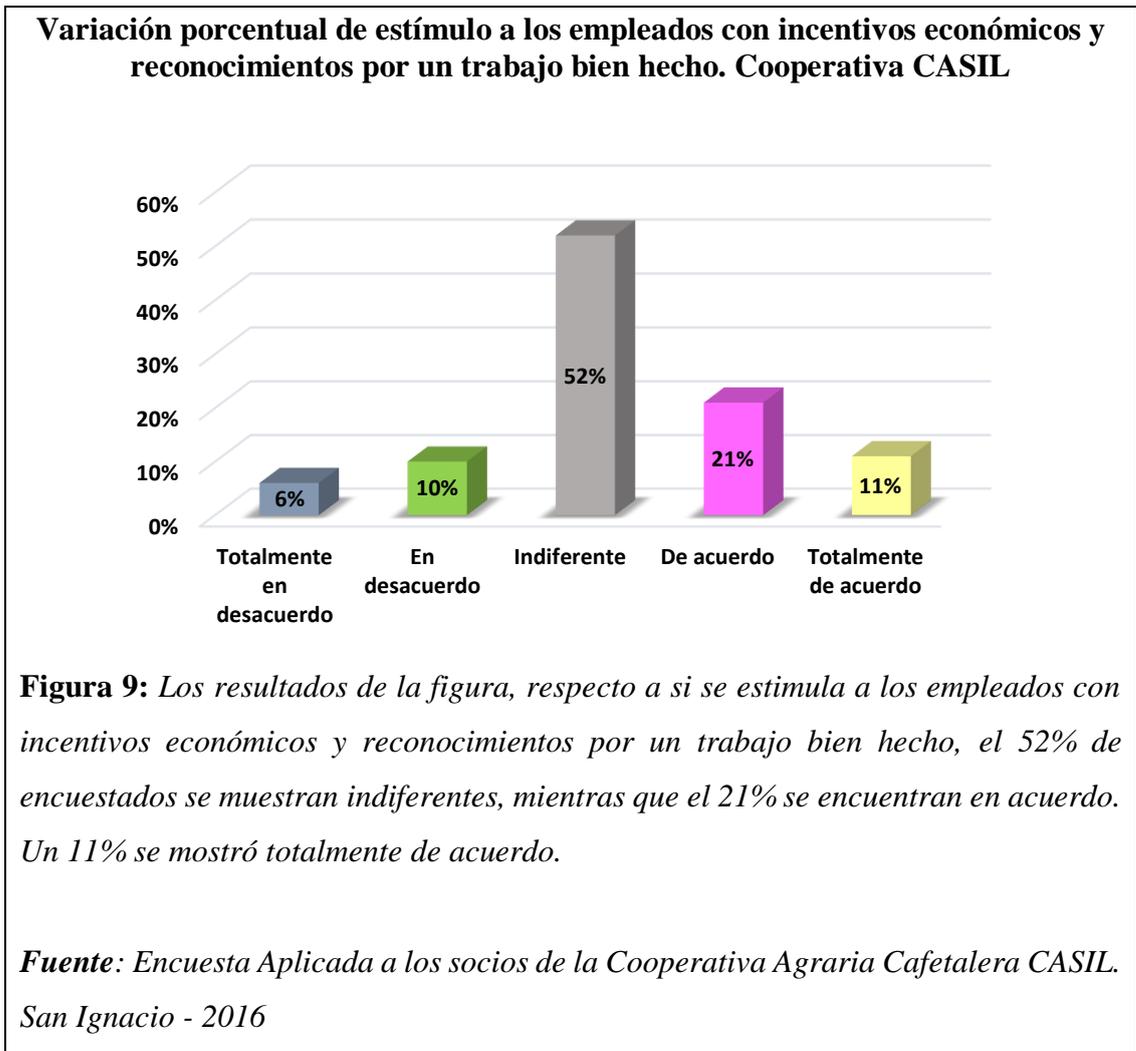


Tabla 3 : Se evalúa el desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	22%
En desacuerdo	43	34%
Indiferente	27	22%
De acuerdo	14	11%
Totalmente de acuerdo	14	11%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

Variación porcentual de evaluación del desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente. Cooperativa CASIL

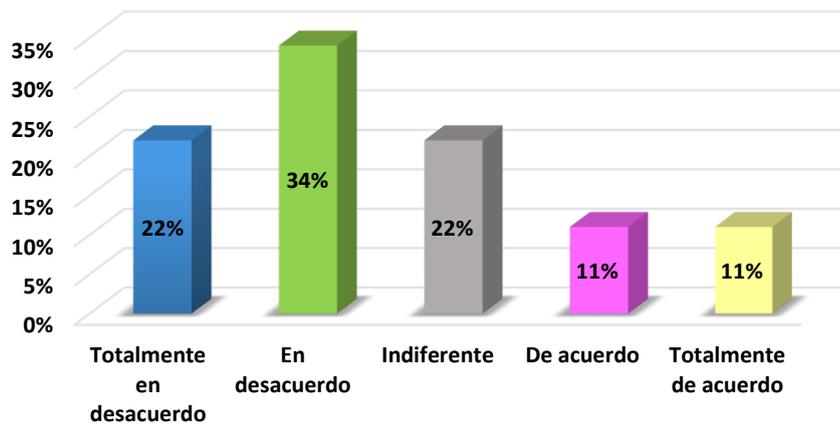


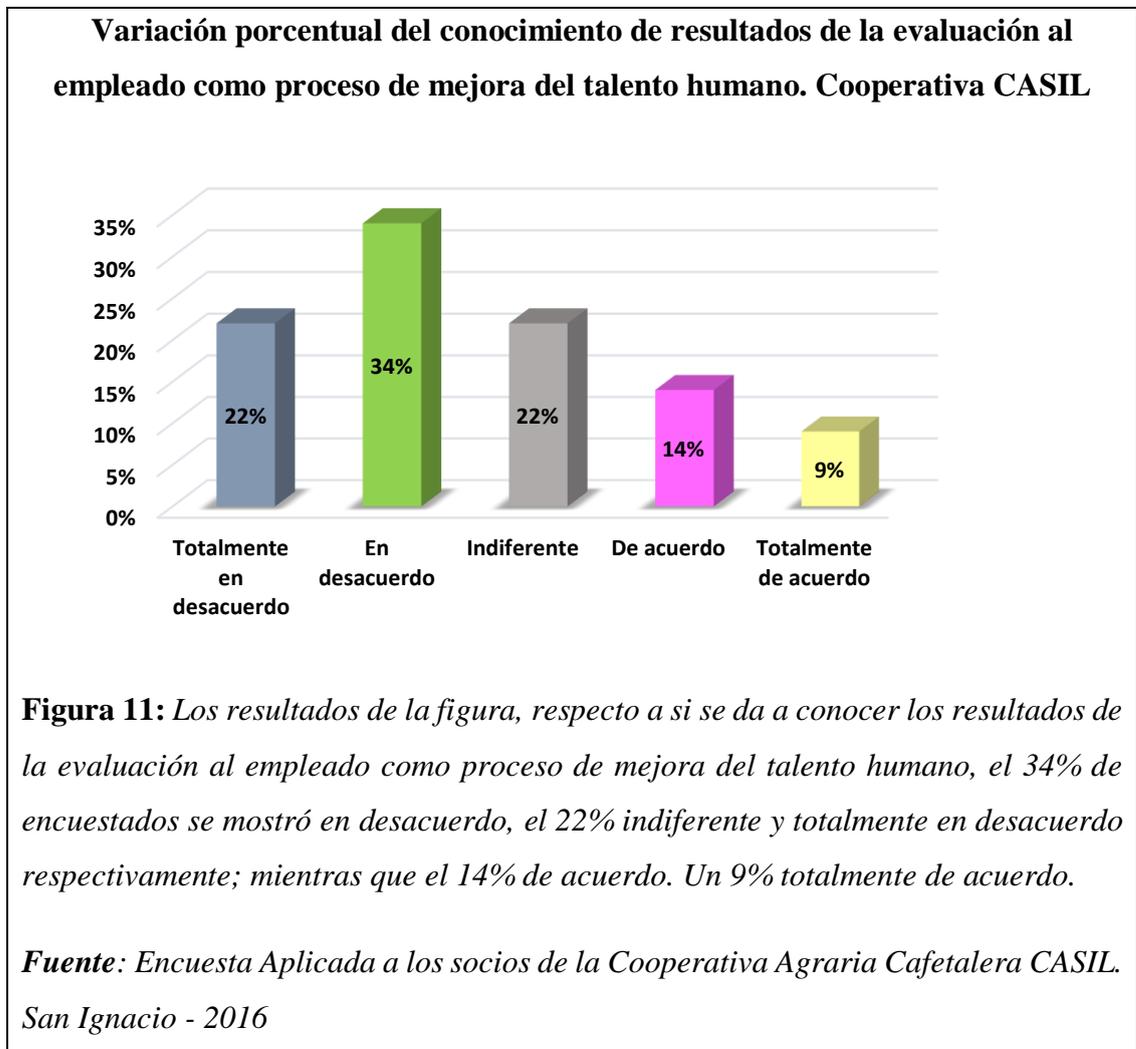
Figura 10: Los resultados de la figura, respecto a si se evalúa el desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente, el 34% de encuestados se muestran en desacuerdo, mientras que el 22% totalmente en desacuerdo. Un 22% se mostró indiferente.

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio – 2016.

Tabla 4 : Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	22%
En desacuerdo	43	34%
Indiferente	27	22%
De acuerdo	17	14%
Totalmente de acuerdo	11	9%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

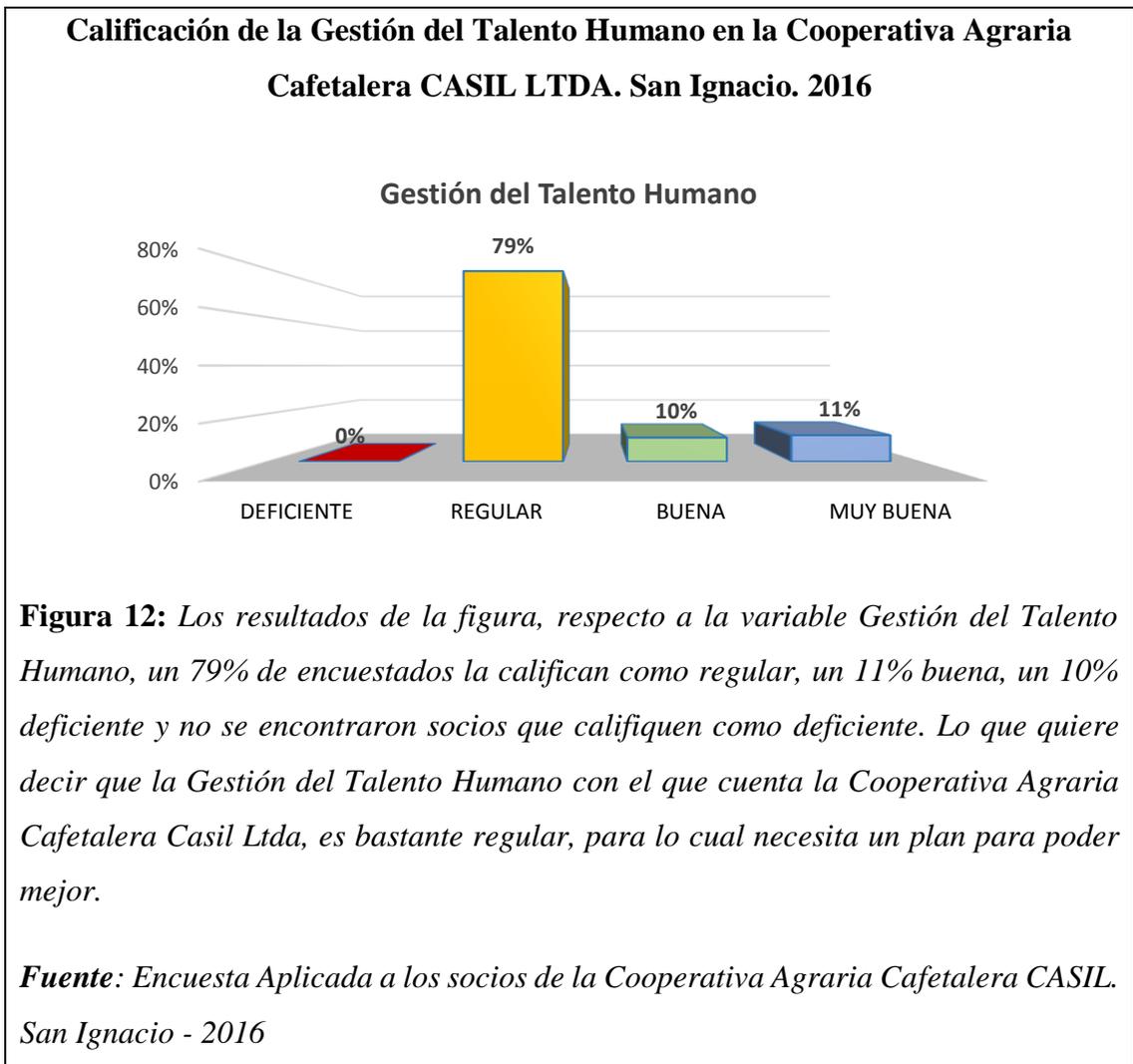


4.1.1.4 Resultado Global de la Gestión del Talento Humano

Tabla 5 : Resultado global del talento humano en la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	99	79%
Buena	12	10%
Muy buena	14	11%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016



4.1.2 Análisis de la Calidad del Servicio.

Resultados de la encuesta para medir la Calidad del Servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA.

4.1.2.1 Dimensión Elementos Tangibles.

Tabla 6 : Los empleados causan buena impresión por su apariencia pulcra.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	7%
En desacuerdo	31	25%
Indiferente	52	42%
De acuerdo	19	15%
Totalmente de acuerdo	14	11%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio – 2016.

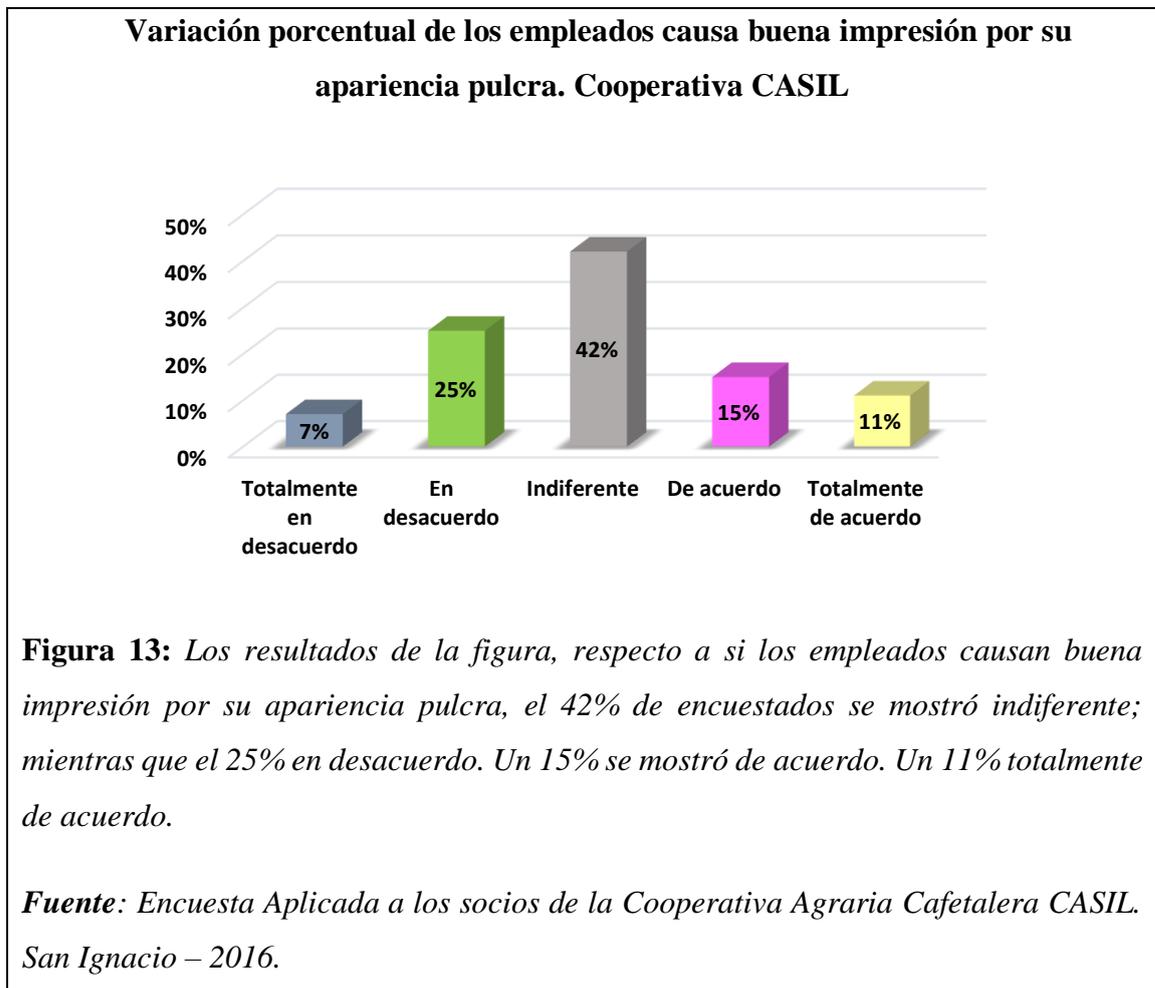


Tabla 7 : La documentación y material informativo es útil y atractivo el socio.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	16%
En desacuerdo	35	28%
Indiferente	44	35%
De acuerdo	15	12%
Totalmente de acuerdo	11	9%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

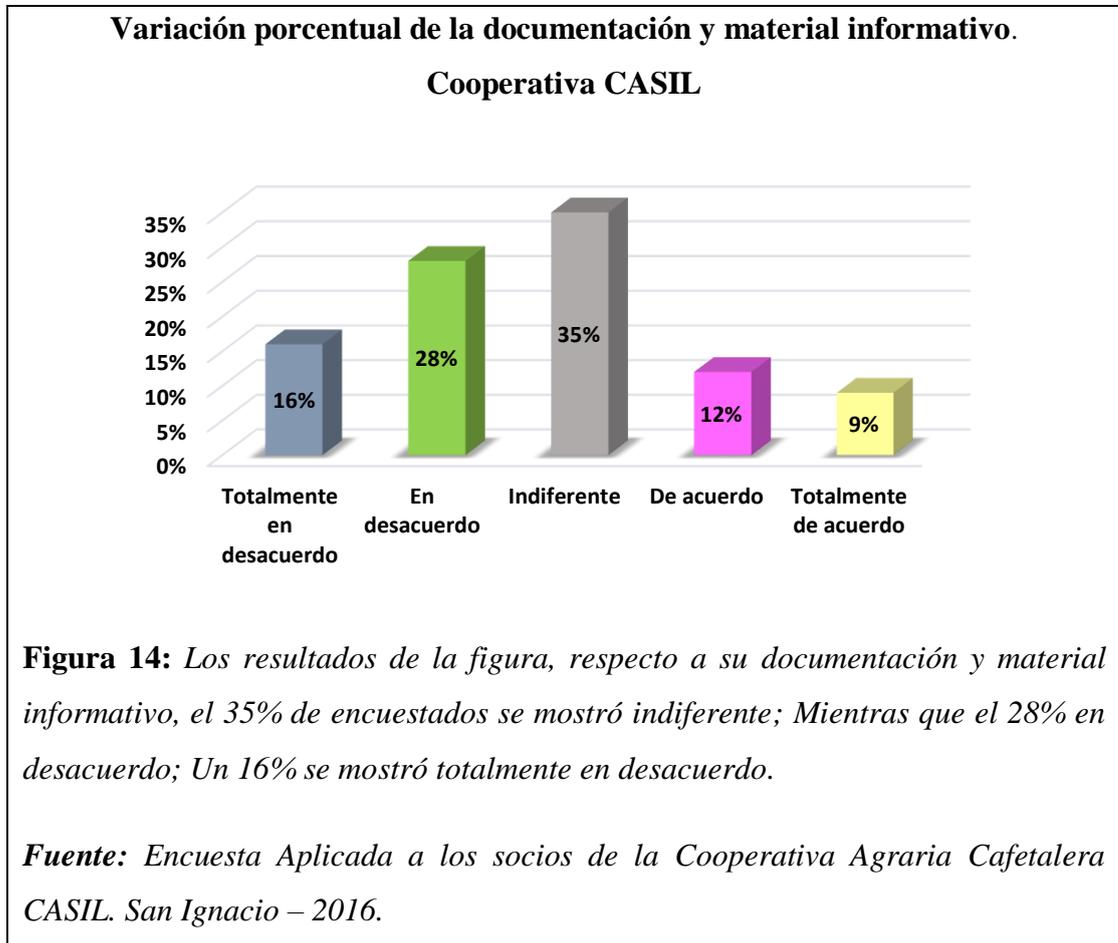
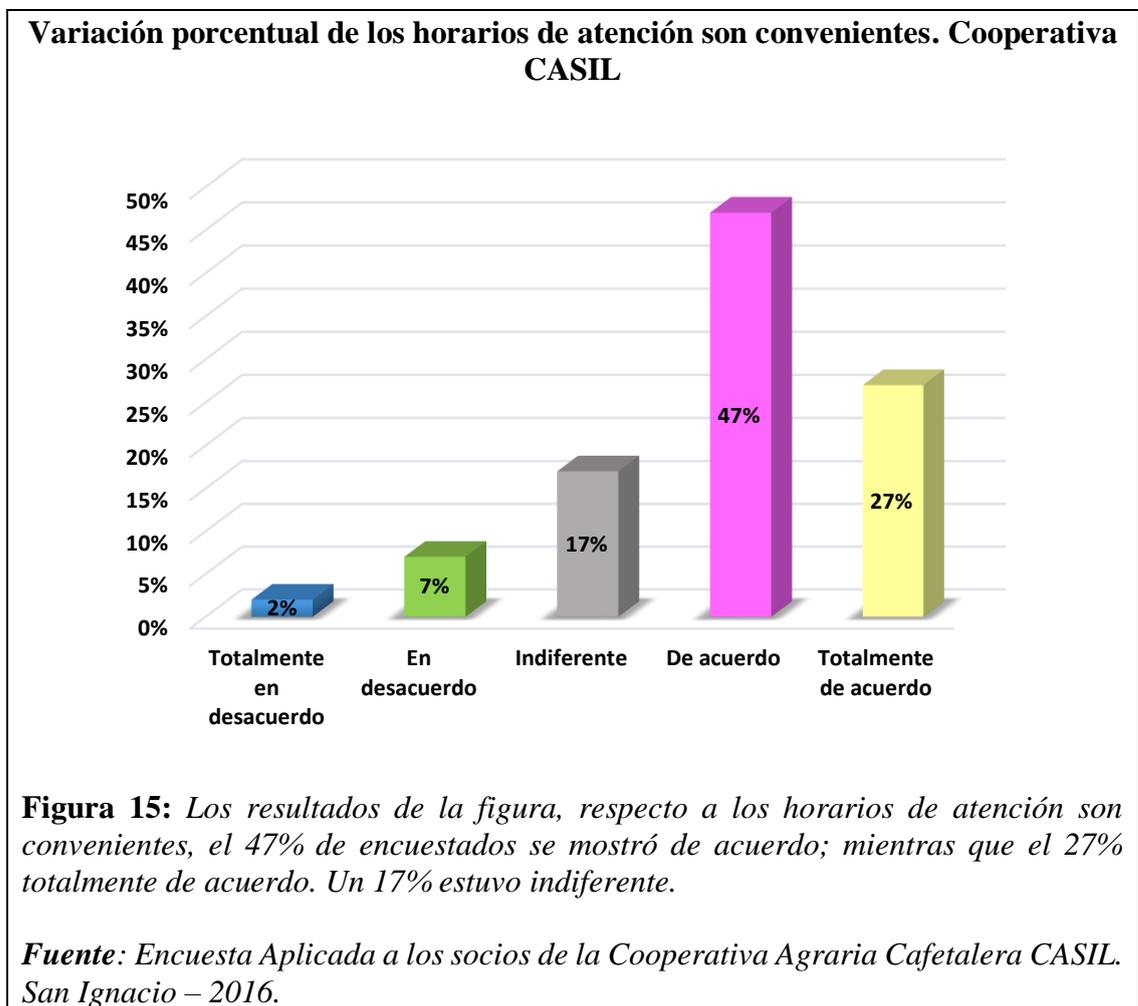


Tabla 8 : Los horarios de atención son convenientes.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	9	7%
Indiferente	21	17%
De acuerdo	59	47%
Totalmente de acuerdo	34	27%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016



4.1.2.2 Dimensión Fiabilidad.

Tabla 9 : Los empleados cumplen sus promesas del servicio que brindan.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	9	7%
Indiferente	21	17%
De acuerdo	59	47%
Totalmente de acuerdo	34	27%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

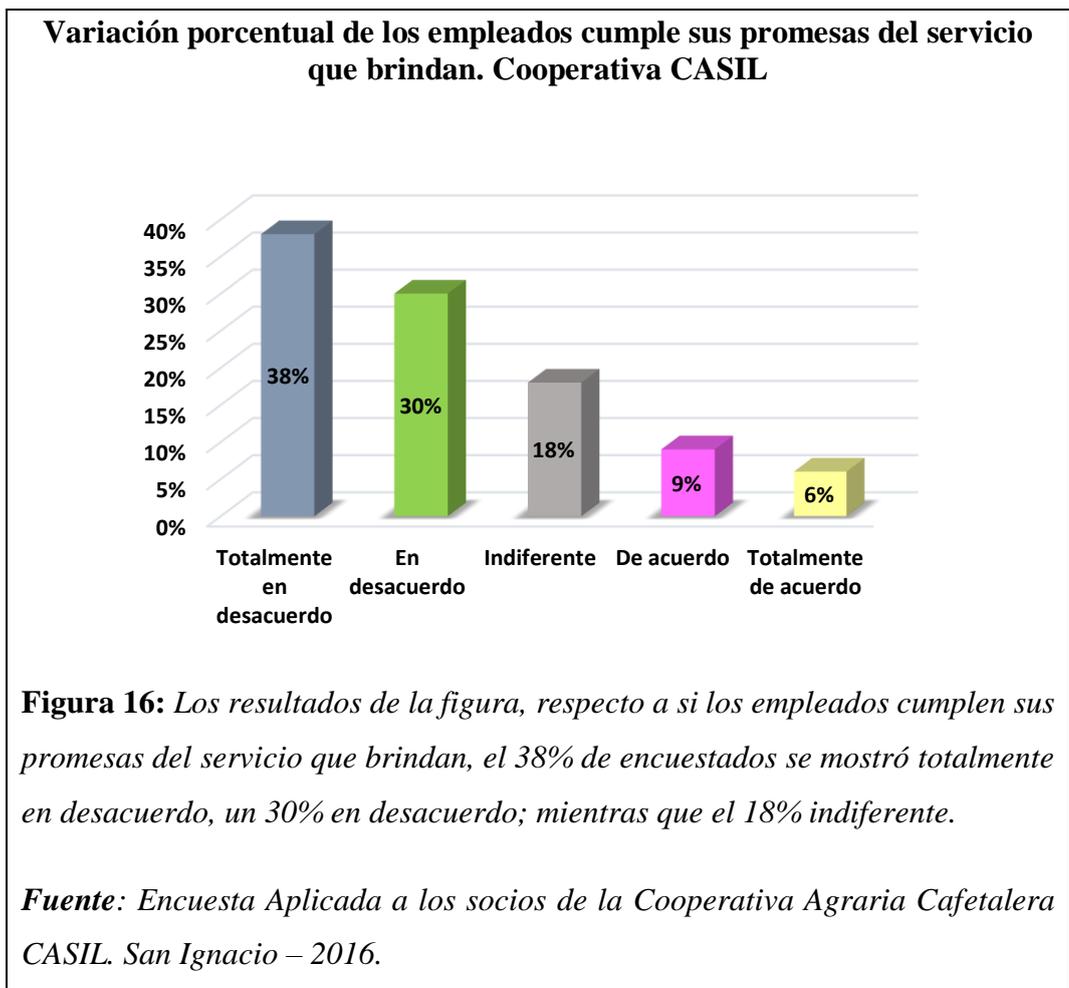


Tabla 10 : Los empleados muestran un sincero interés en solucionar su problema o reclamo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	21%
En desacuerdo	66	53%
Indiferente	19	15%
De acuerdo	5	4%
Totalmente de acuerdo	9	7%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio – 2016.

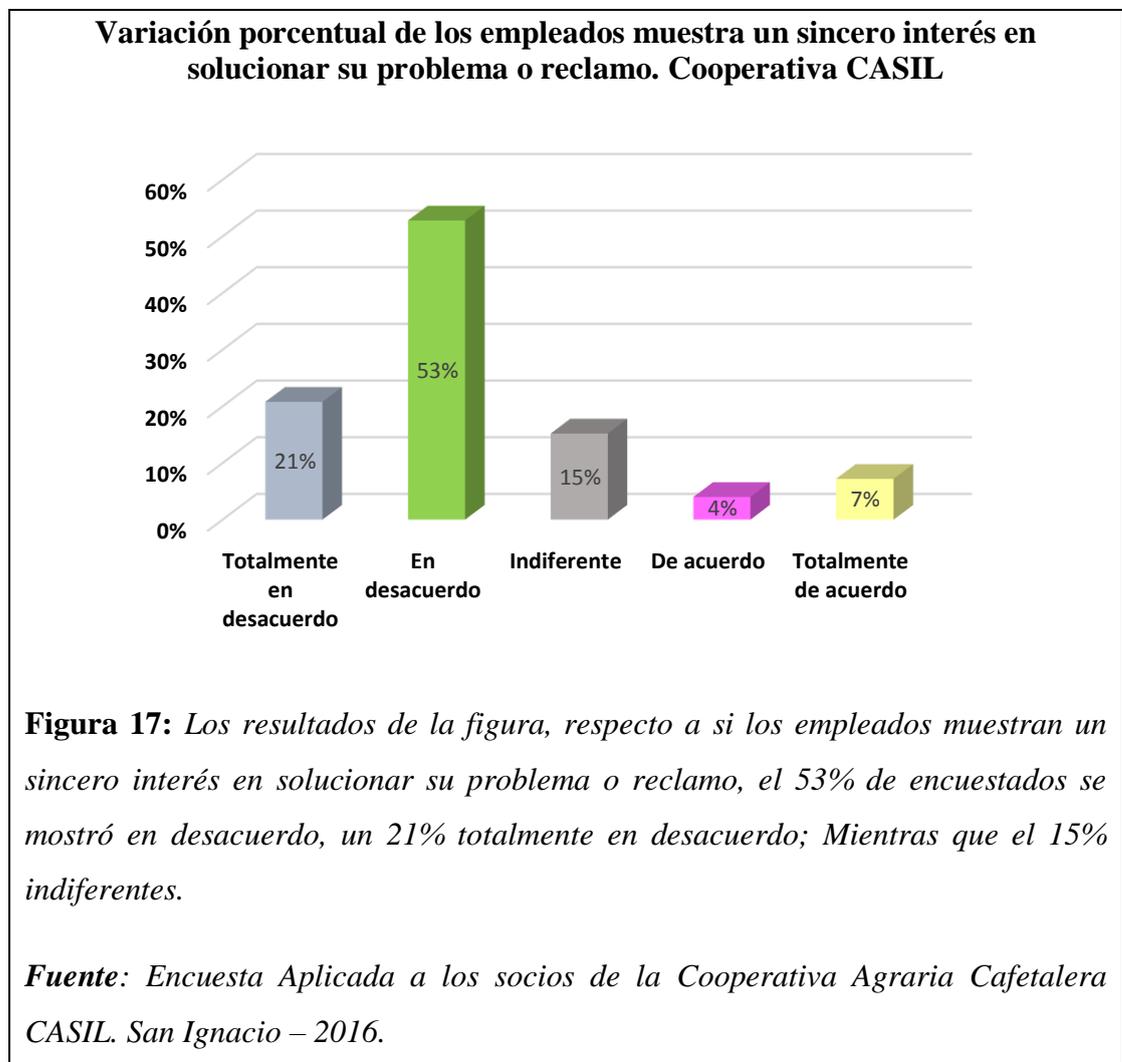


Tabla 20: Los empleados desempeñan un servicio correcto y adecuado

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	4%
En desacuerdo	29	23%
Indiferente	82	66%
De acuerdo	7	6%
Totalmente de acuerdo	2	2%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

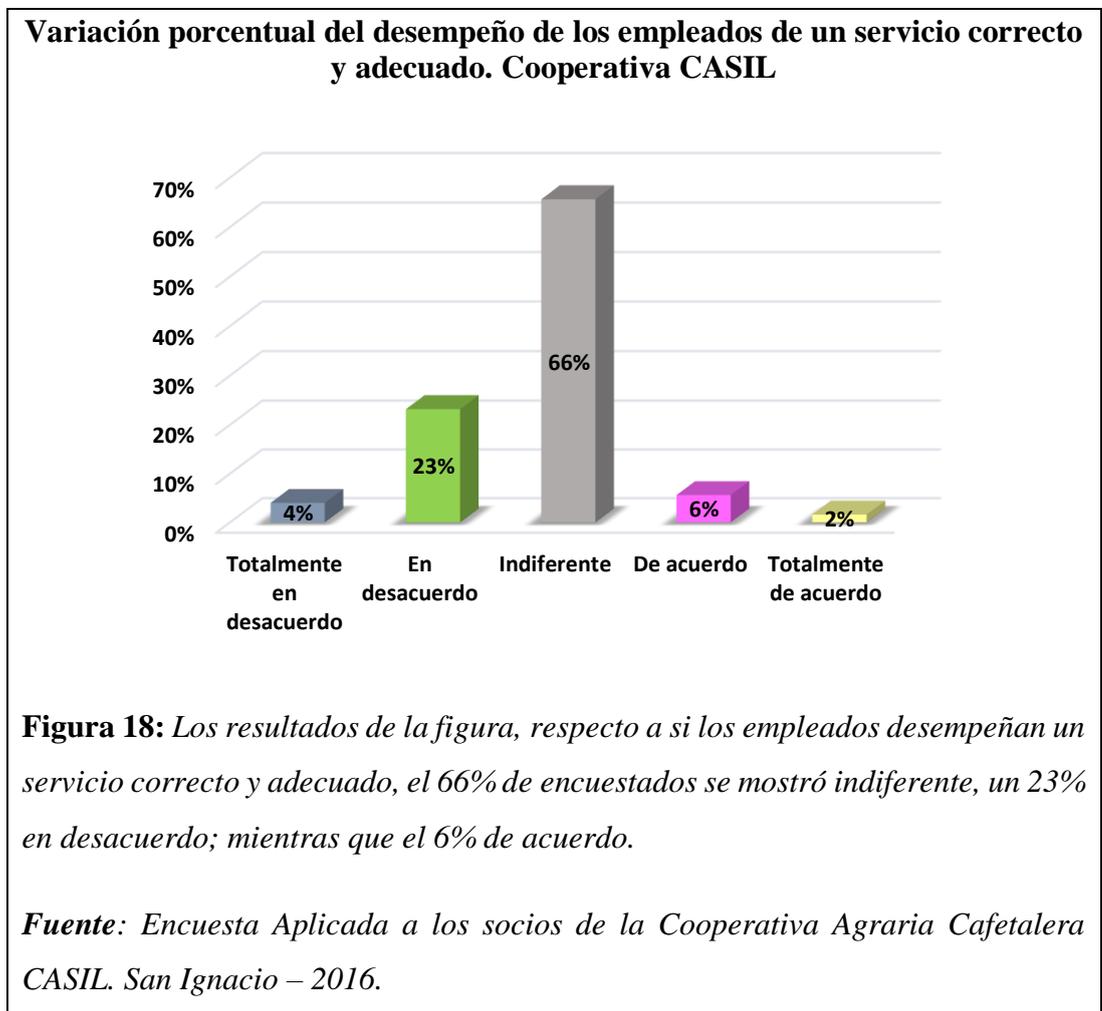


Tabla 11 : Se mantiene informado al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	22%
En desacuerdo	57	46%
Indiferente	24	19%
De acuerdo	7	6%
Totalmente de acuerdo	9	7%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

Variación porcentual sobre si los empleados mantienen informados al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa. Cooperativa CASIL

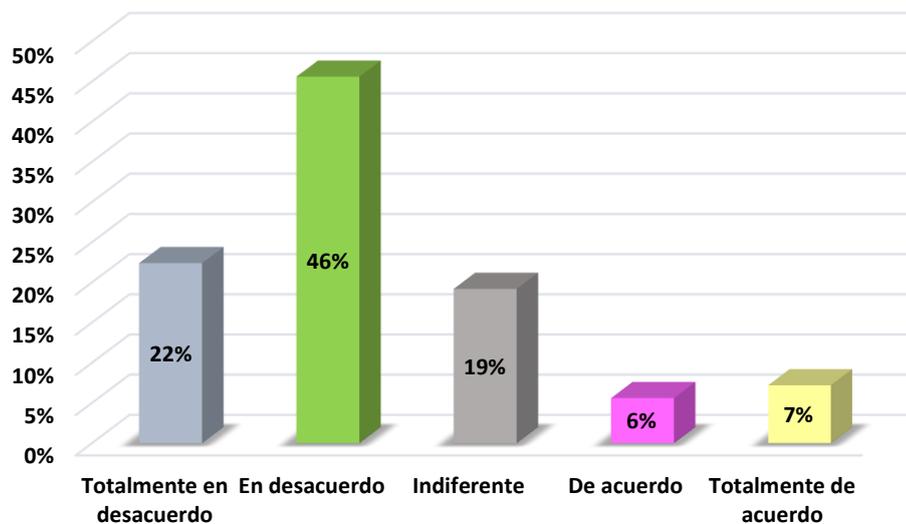


Figura 19: Los resultados de la figura, respecto a si los empleados mantienen informados al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa, el 46% de encuestados se mostró en desacuerdo, un 22% totalmente en desacuerdo; Mientras que el 19% se mostró indiferente.

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio – 2016.

4.1.2.3 Dimensión: Responsabilidad.

Tabla 12 : Los empleados brindan un servicio con ágil y oportuno.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	22%
En desacuerdo	57	46%
Indiferente	24	19%
De acuerdo	7	6%
Totalmente de acuerdo	9	7%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

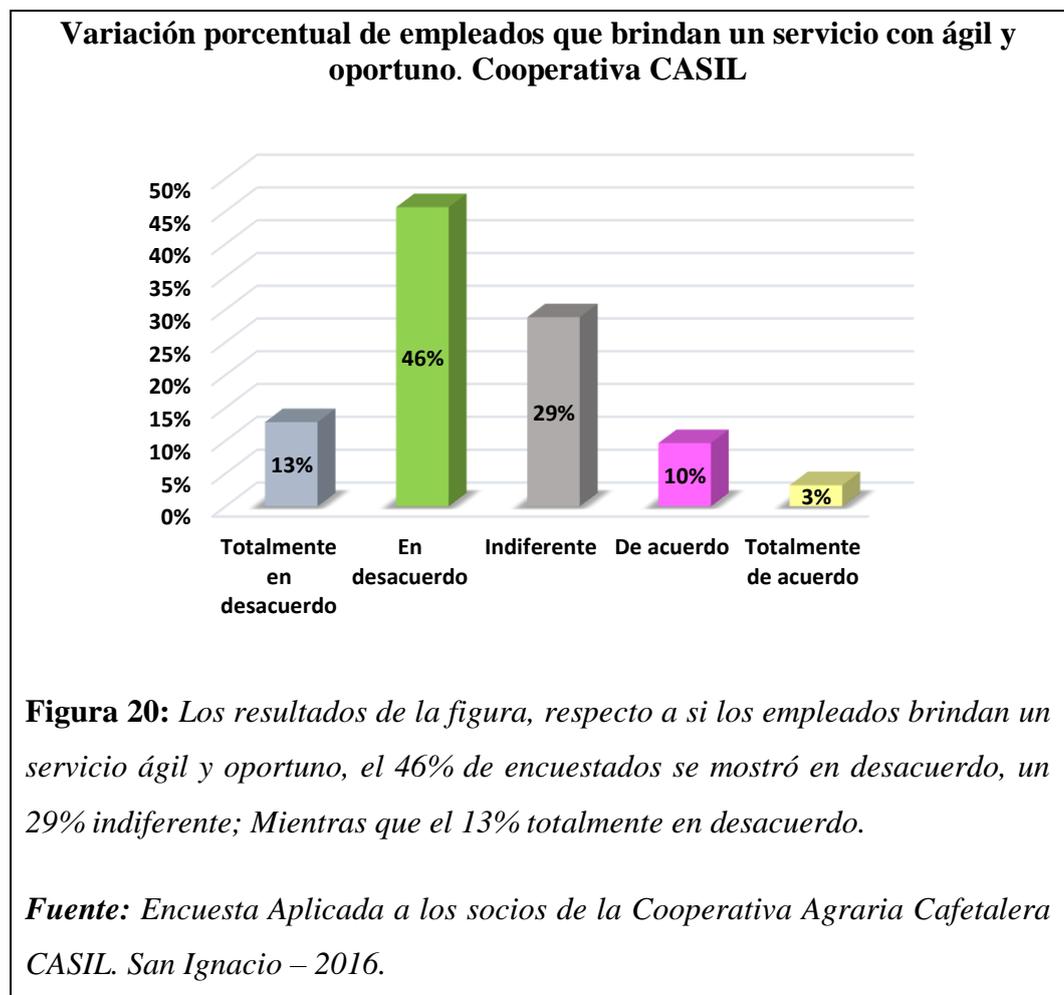
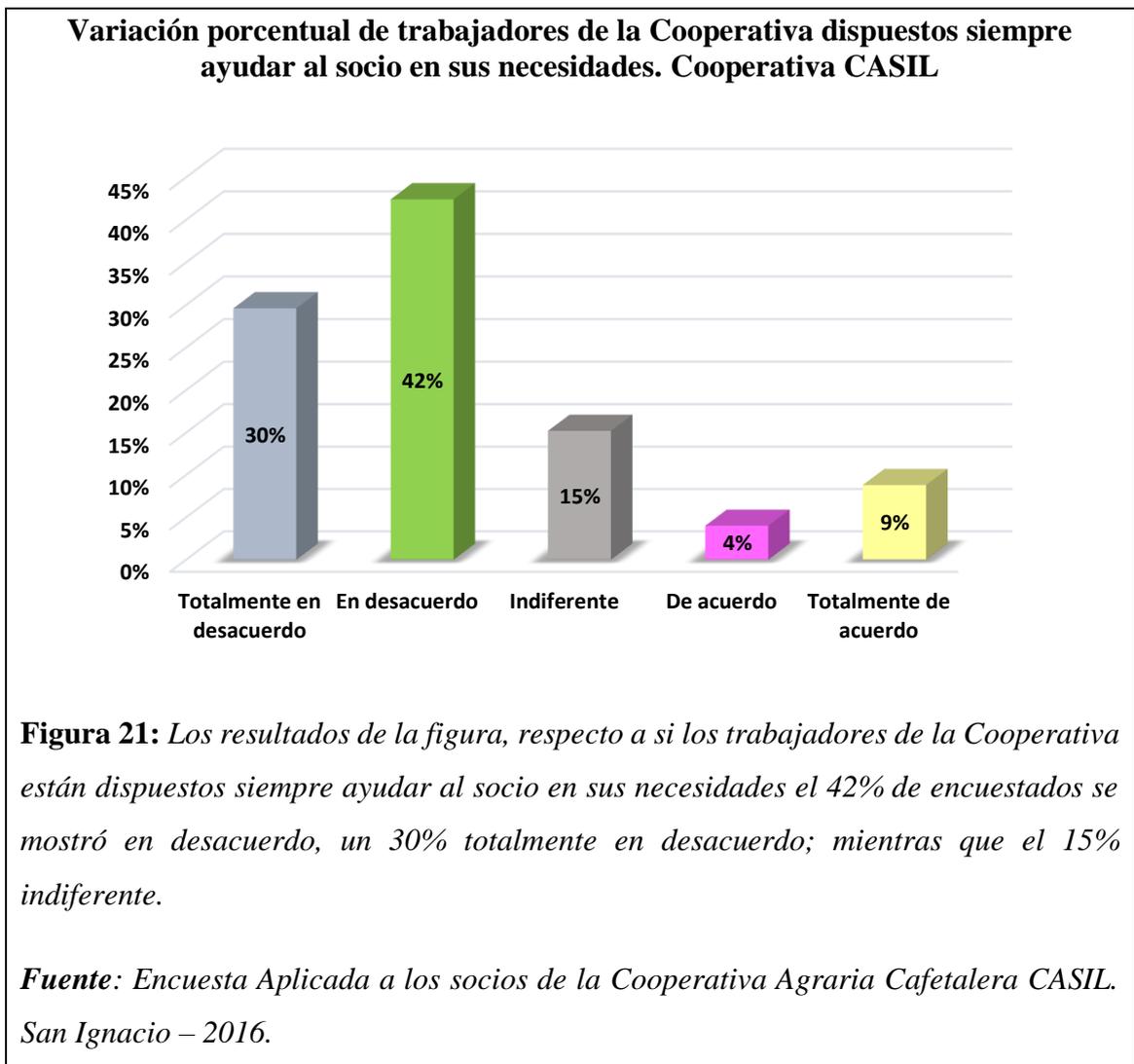


Tabla 13 : Los empleados muestran disposición para ayudar al socio en sus necesidades.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	30%
En desacuerdo	53	42%
Indiferente	19	15%
De acuerdo	5	4%
Totalmente de acuerdo	11	9%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016



4.1.2.4 Dimensión: Seguridad.

Tabla 14 : Los empleados inspiran confianza.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	4%
En desacuerdo	38	30%
Indiferente	63	50%
De acuerdo	15	12%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

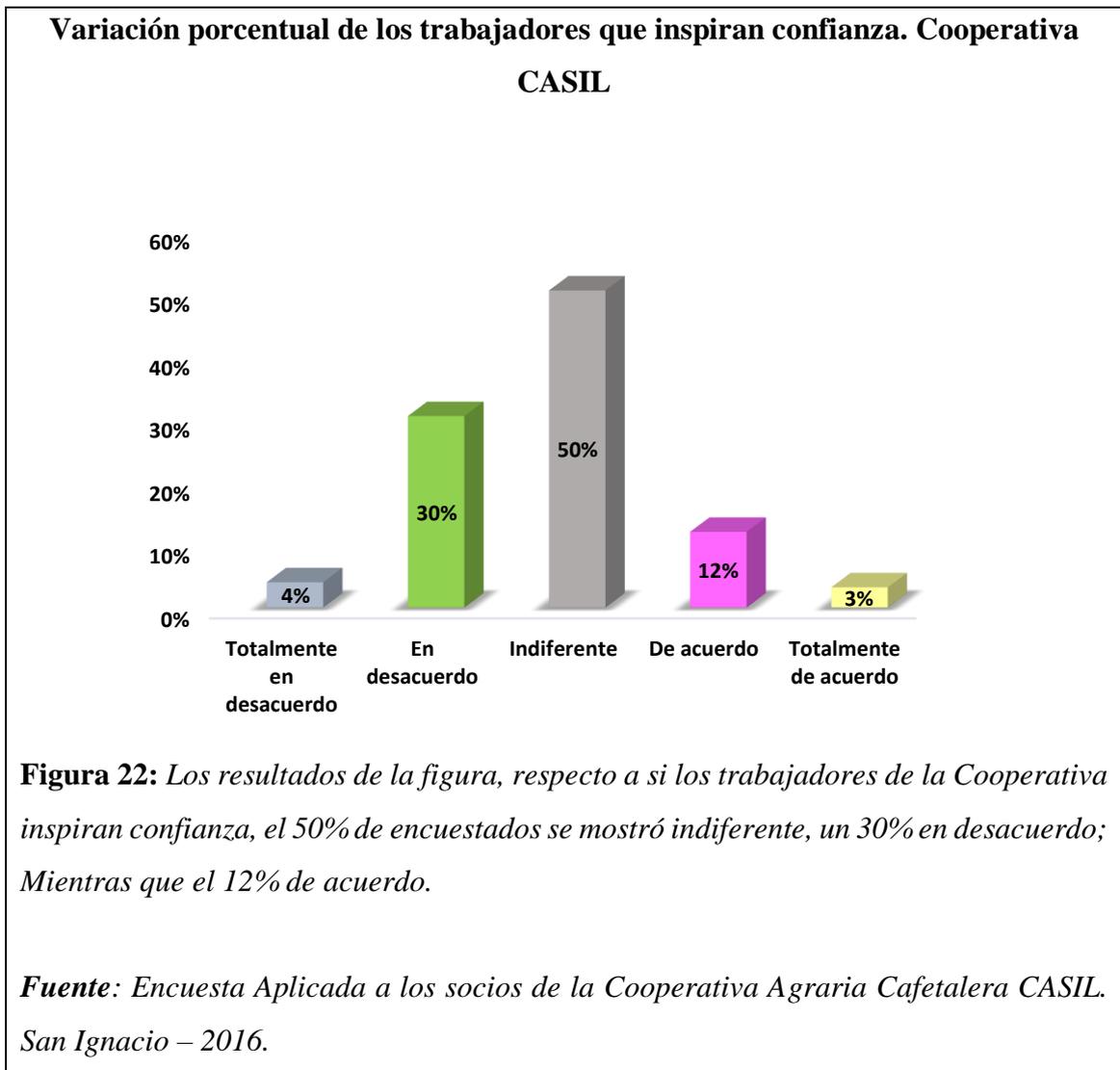


Tabla 15 : Se siente seguro de hacer transacciones con los empleados de la Cooperativa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	4%
En desacuerdo	38	30%
Indiferente	63	50%
De acuerdo	15	12%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

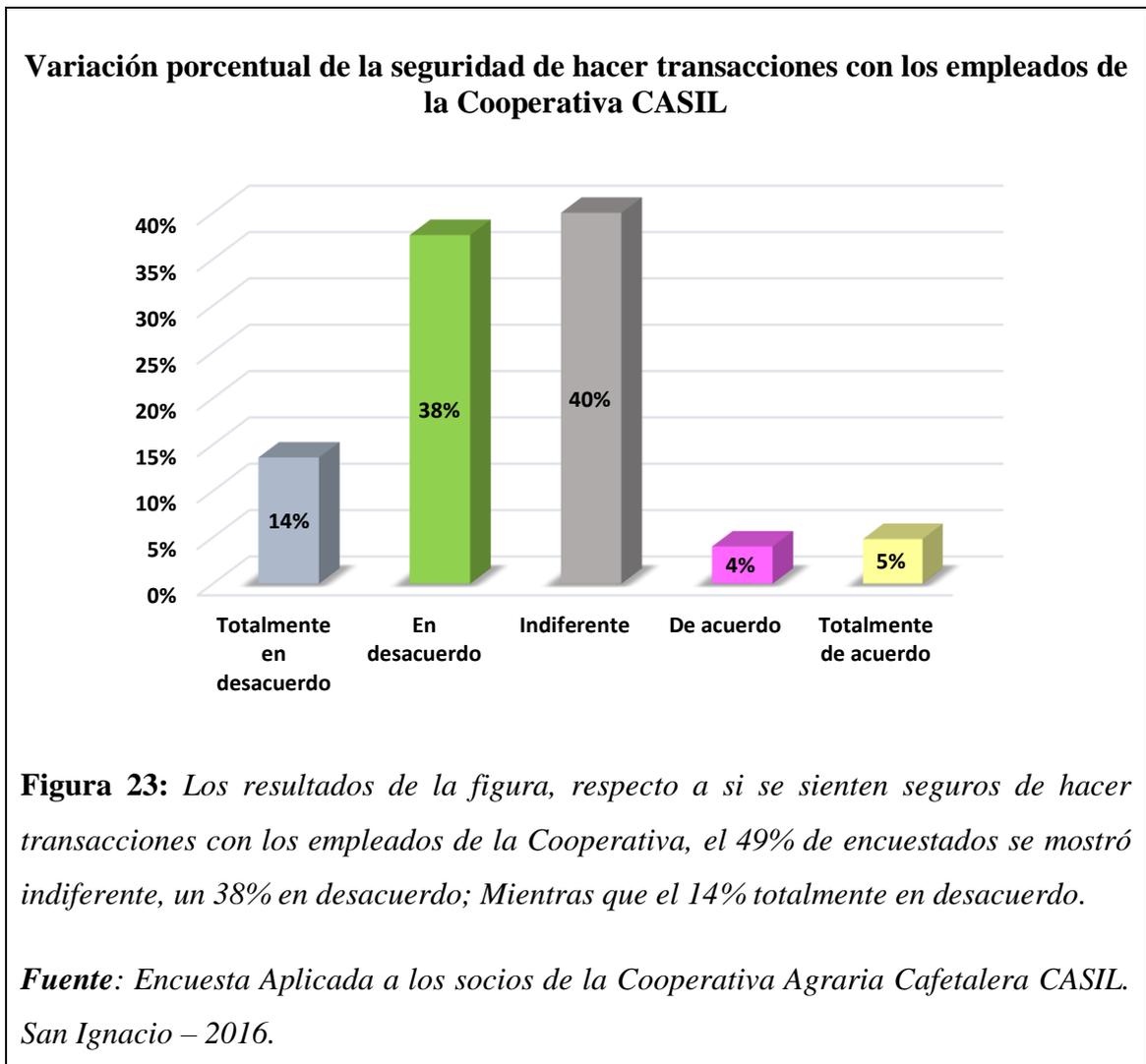


Tabla 16 : Los empleados brindan una atención personalizada (individual) al socio.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	4%
En desacuerdo	38	30%
Indiferente	63	50%
De acuerdo	15	12%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

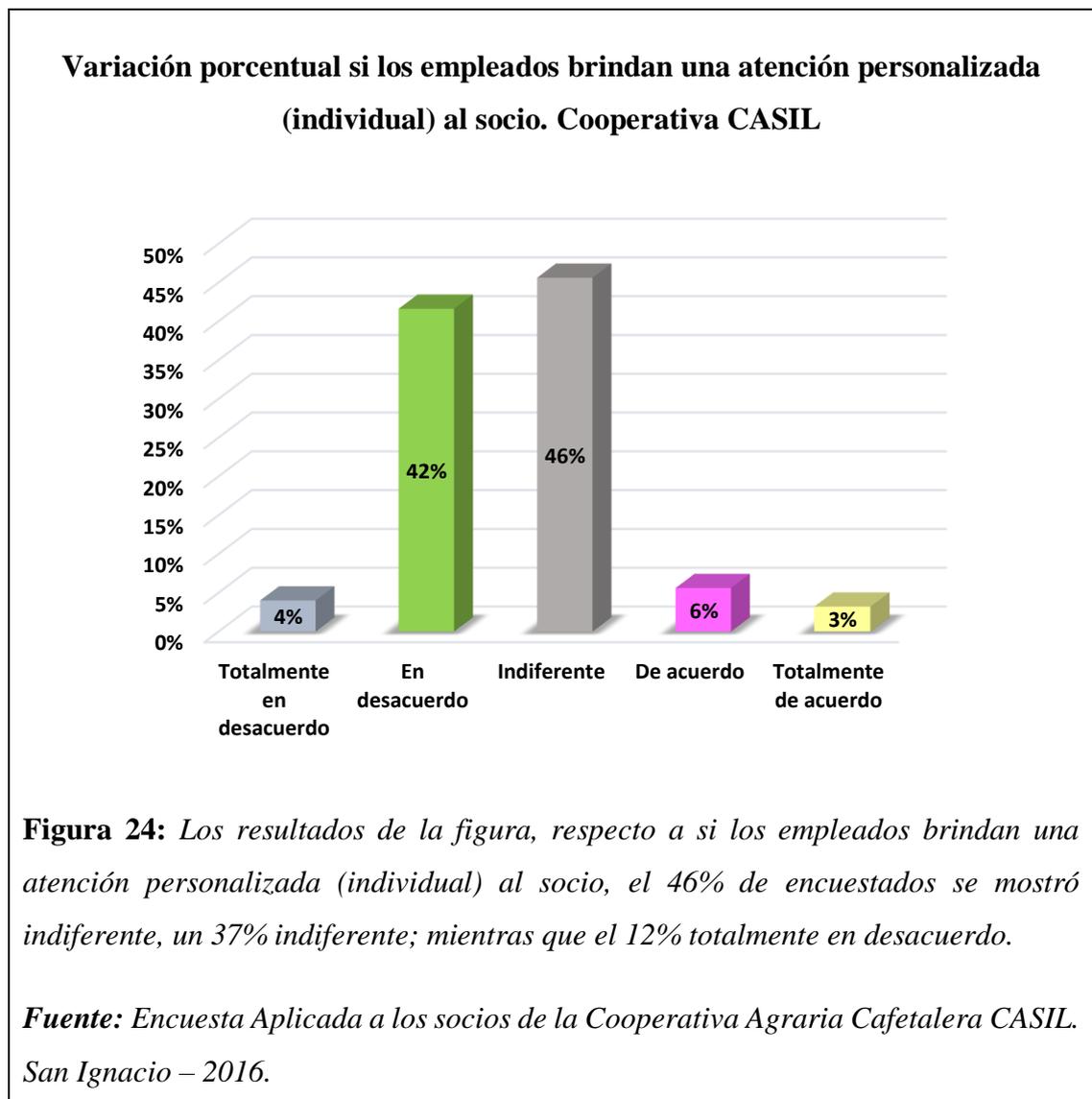


Tabla 17 : Los empleados entienden las necesidades específicas al socio de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	4%
En desacuerdo	38	30%
Indiferente	63	50%
De acuerdo	15	12%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio - 2016

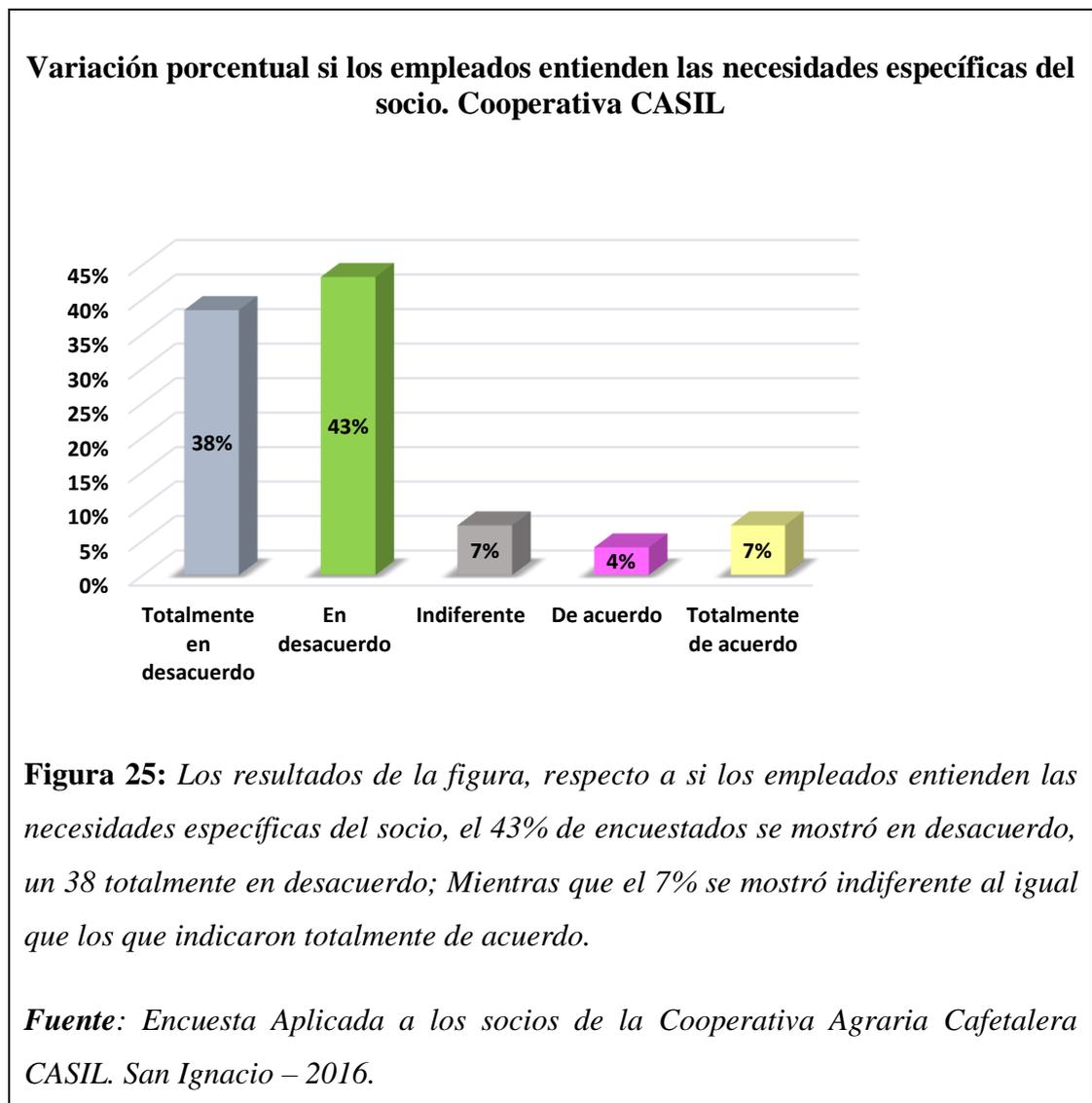


Tabla 28 : Se da a conocer el resultado global de la Calidad del Servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA.

CALIDAD DE SERVICIO	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	4%
REGULAR	95	76%
BUENA	25	20%
MUY BUENA	0	0%
Total	125	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL. San Ignacio – 2016.

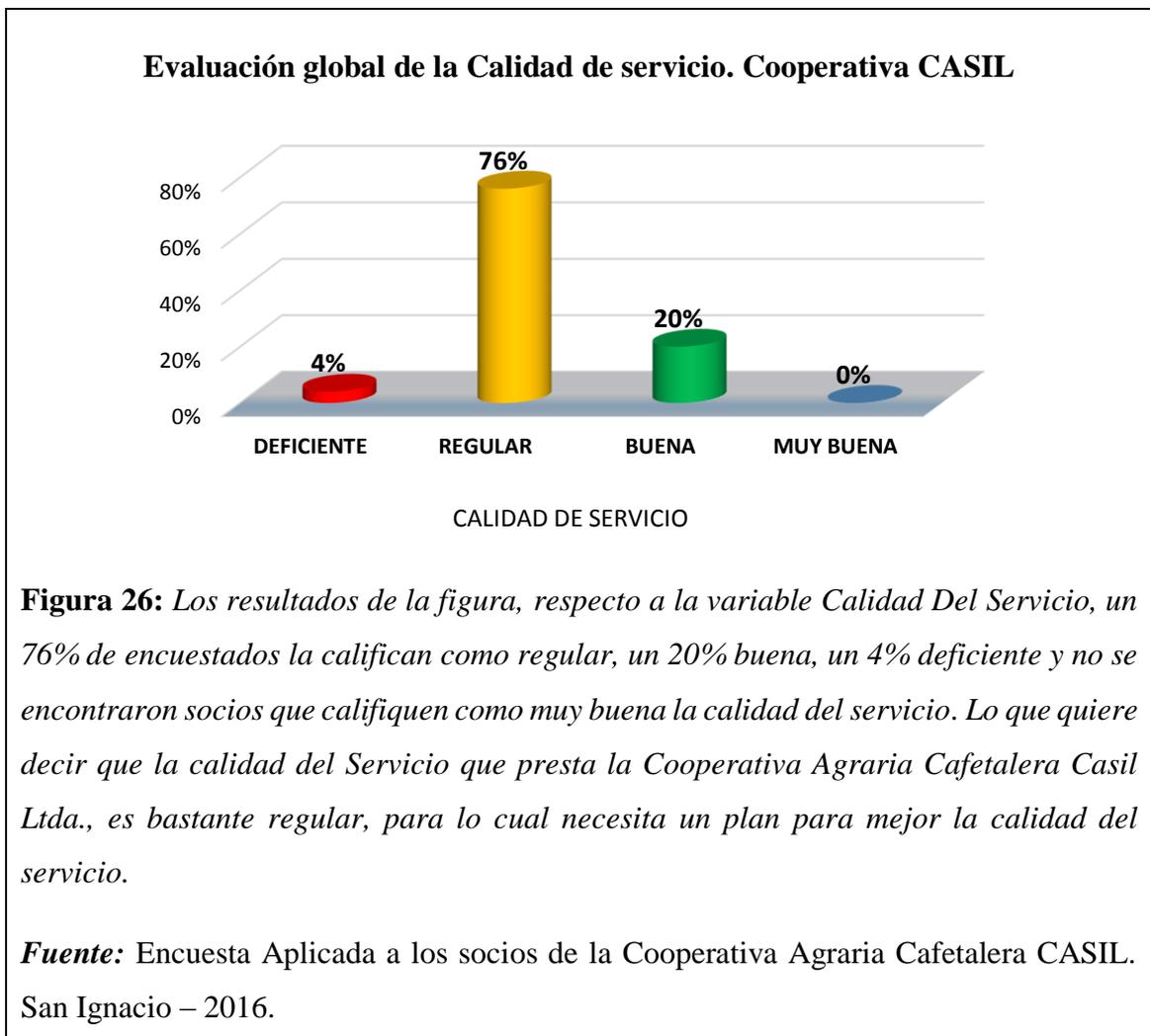


Tabla 18 : Calificación de la Gestión del Talento Humano y de la Calidad del Servicio de los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA.

GESTION DELTALENTO HUMANO		CALIDAD DEL SERVICIO			
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	Total
REGULAR	n	3	87	9	99
	%	3.0%	87.9%	9.1%	100.0%
BUENA	n	2	8	2	12
	%	16.7%	66.7%	16.7%	100.0%
MUY BUENA	n	0	0	14	14
	%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
Total	n	5	95	25	125
	%	4.0%	76.0%	20.0%	100.0%

Según la tabla 29 se observa que el 87.9% de los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA. Consideran Regular a la Gestión del Talento Humano, percibiendo a la Calidad del Servicio como Regular con un 87% y a la Gestión del Talento Humano los socios la percibieron como buena con un 67%.

Además al realizar la prueba Chi – cuadrado de independencia de variables, se demostró que existe relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del servicio a los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. Con un nivel de significación menor de 5% ($p < 0,05$).

Región de Rechazo:

Se rechaza la H_0 si el p valor es menor que el valor de significancia

Estadístico de prueba

68.98	Chi-Cuadrado
4	Grados de libertad
3.73E-14	Valor-p

Decisión:

Dado que $p=0,0000 < 0,05$ entonces se rechaza la H_0

De la prueba estadística aplicada, se concluye que la Gestión del Talento Humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., está relacionada a la mejora de la percepción de la Calidad de Servicio al socio, ya que el valor p se encuentra muy cercano a cero.

Prueba de Hipótesis

H_0 : La gestión del talento humano no está relacionada a la mejora con la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., de San Ignacio.

H_1 : La gestión del talento humano está relacionada a la mejora con la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria cafetalera Casil Ltda., de San Ignacio.

4.2 **Discusión de resultados**

Los resultados de la variable independiente, Gestión del Talento Humano en la Cooperativa Agraria Cafetalera CASIL LTDA, confirman la validez de la hipótesis, debido a que existen significativas debilidades en cuanto a la administración del talento humano en la organización, cuya percepción determina carencias, deficiencias o limitaciones en cuanto a orientación a logros, motivación, desarrollo humano y profesional.

Los datos hallados en la dimensión de Objetivos Institucionales que figuran en la tabla 3 y figura 1, confirman que los socios de la Cooperativa son indiferentes (38%) y en desacuerdo (31%) respecto a la afirmación que todos conocen las metas de la Cooperativa en estudio ni tampoco con el compromiso de las mismas, lo que refleja una limitación en cuanto a la identificación y desarrollo institucional, ya que ello no permite el apoyo en los logros que se desea alcanzar para generar progreso, lo cual contrasta con los hallazgos del estudio de Pardo y Díaz (2014) que destaca la visión del líder para compartir sus objetivos de desarrollo organizacional con el personal y la contribución de su talento para lograr la misión institucional y los propósitos de la misma.

En el indicador desarrollo profesional muestra resultados regulares tabla 8 y figura 6 en esta dimensión, fue una percepción regular respecto a si la empresa, cuenta con personal capacitado para brindar un servicio de calidad al socio, opinando indiferente (43%), seguido en desacuerdo (31%). En esta línea también coincide, el estudio de Marcellio (2014) que destaca que un modelo de gestión por competencias, optimiza el rendimiento del talento humano en organizaciones autónomas descentralizadas. Sin embargo, los hallazgos en esta dimensión, también confirman serias y preocupantes limitaciones respecto a si los empleados se desarrollan y ascienden en los puestos de trabajo, mostrando su total desacuerdo (38%) y su desacuerdo (32%) e indiferente (17%).

Asimismo suma a esta problemática, los resultados hallados, respecto a si la empresa retiene al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio en la tabla 10 figura 8, muestra su total desacuerdo (43%) y desacuerdo (31%) e indiferencia (10%). Los datos obtenidos en la investigación, coinciden con el estudio de Díaz y Flores (2014) sobre Plan de Retención del Talento Humano para mejorar la competitividad empresarial; la investigación de Mejía, Bravo, y Montoya, (2013) realizado en Colombia, que relievra el talento humano como la ventaja competitiva de las organizaciones, lo que asegura un trabajo eficaz y eficiente, así como satisfactorio que redundará en un posicionamiento positivo en el mercado y en sus clientes.

En la dimensión Evaluación de la gestión del talento humano, los resultados arrojaron si la empresa mide el desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente, en la tabla 12 figura 10, los entrevistados se mostraron en desacuerdo (34%), seguido de total desacuerdo (22%) e indiferente (22%).

Asimismo, en cuanto si la empresa da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano, tabla 13 figura 11, los resultados fueron bajos, mostrando una actitud en desacuerdo (34%) totalmente en desacuerdo e indiferente (22% en ambos casos). Los datos hallados, coinciden con Galarza, (2016) que en su estudio sobre la gestión del talento humano en las Pymes medianas del sector manufacturero de Quito, que debido a la informalidad con que se maneja el desarrollo humano en la empresa, debido a que no cuenta con un departamento de gestión del mismo, se comenten estos fallos, que afectan la performance la institución y la buena imagen ante los grupos de interés, en especial para el caso de estudio, los socios, razón de ser de la Cooperativa.

Igualmente los datos hallados en la presente investigación también coinciden con el estudio de Vargas, Gómez, y Roa, (2015) sobre protocolos y normas para seleccionar el mejor talento humano, de tal manera de agregar valor al servicio de la organización.

En cuanto a Calidad de Servicio, como variable dependiente de la

investigación realizada se pudo determinar que existen serias deficiencias y limitaciones en brindar un servicio de calidad superior, basados en falta de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes como acciones por parte de los empleados de la Cooperativa CASIL LTDA. en estudio.

En la dimensión fiabilidad los resultados de la medición de los indicadores de esta dimensión importante en la calidad de servicios, en la tabla 18, figura 16 presentaron deficiencias significativas que determinaron una percepción desfavorable de la empresa. Así se tiene que respecto a si los empleados cumplen sus promesas del servicio que brindan, la mayoría se mostró totalmente en desacuerdo (38%), seguido de en desacuerdo (30%) e indiferente (18%). Estos hallazgos, coinciden con el estudio de Pretell y Marcelo (2014) que destacan la capacitación del personal en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la provincia de Cajamarca, ya que si se quiere mostrar la credibilidad de la promesa del servicio, es necesario contar con empleados que ejerzan control de sus emociones, una gran motivación y orientación a resultados basados en actitudes y mecanismos psicológicos que permitan generar un servicio satisfactorio y el desarrollo de un talento humano creativo y competitivo para enfrentar cualquier situación problemática frente a los clientes.

CAPITULO V

PROPUESTA

V. PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO – CAJAMARCA

5.1 Introducción

De la aplicación del cuestionario en cuanto a la gestión del talento humano, referente a las dimensiones del conocimiento de los objetivos institucionales, el clima laboral, el desarrollo profesional, el reconocimiento y la evaluación del desempeño laboral, se tiene como resultados globales que se realiza una gestión del talento humano como regular con el 79% de buena y muy buena de 21%; como también en cuanto a la calidad del servicio a los socios de la cooperativa referente a elementos tangibles, fiabilidad del servicio, la responsabilidad, la seguridad y la empatía del empleado con el socio, los resultados que la calidad del servicio es regular con un 80% y de buena el 20% .

Lo que amerita ejecutar estrategias para mejorar la gestión del talento humano en cuanto al conocimiento de la visión, misión y objetivos de la empresa, acciones para mejorar el clima laboral y sobre todo intensificar el desarrollo profesional de los trabajadores, reconocimiento su esfuerzo y dedicación al trabajo, a través de las evaluaciones del desempeño laboral, estrategias que conllevan a mejorar la calidad del servicio en especial al socio de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. y del público en general de dicha institución.

5.2 Objetivos

5.2.1 Objetivo general.

Elaborar estrategias de capacitación del talento humano para la mejora del servicio a los socios en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.-San Ignacio.

5.2.2 Objetivos específicos.

- a. Estrategias de conocimiento de la visión, misión y objetivos de la Cooperativa a los colaboradores.
- b. Estrategias de capacitación en comunicación asertiva entre autoridades y colaboradores de la cooperativa.
- c. Estrategias de reconocimiento al compromiso institucional a través de evaluación del desempeño laboral.
- d. Estrategia de capacitación en orientación y atención al cliente.

Tabla 19 : cumplimiento de los objetivos específicos.

Objetivos Específicos	Actividades	Responsables
Estrategias de conocimiento de la visión, misión y objetivos de la Cooperativa a los colaboradores.	Curso taller visión, misión, objetivos y procedimientos empresariales	Jefe de Recursos Humanos
Estrategias de capacitación en comunicación asertiva entre autoridades y colaboradores de la cooperativa.	Taller de comunicación asertiva en el trabajo	Jefe de Recursos Humanos
Estrategias de reconocimiento al compromiso institucional a través de evaluación del desempeño laboral.	Evaluación de 360° evaluación integral para medir las competencias de los colaboradores en una empresa.	Jefe de Recursos Humanos
Estrategia de capacitación en orientación y atención al cliente	Taller orientación y atención al cliente	Jefe de recursos humanos la Cooperativa

En cuanto al primer objetivo específico, referente a la Visión y Misión son éstos dos conceptos fundamentales como también son los pilares, que las modernas empresas deben tener en cuenta, para establecer y delinear su estrategia empresarial, para conseguir sus metas, mediante la cual alcanzar sus objetivos

en el corto, mediano y largo plazo. El primero de ellos es como se verá la empresa en el tiempo, mientras el segundo se relaciona con su accionar presente.

La visión, tal como lo define Fleitman Jack en su obra “Negocios Exitosos” (McGraw Hill, 2000) viene a ser “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”; por lo tanto la visión estratégica su finalidad es establecer constructos y supuestos escenarios estratégicos que se lograr en el futuros, en estrecha relación con los objetivos de la empresa, por otro lado es necesario tener en cuenta las tendencias del rubro línea de negocio y la orientación del mercado. En tanto la misión es considerado por Philip Kotler y Gary Armstrong (Marketing, 2004) como “un importante elemento de la planificación estratégica” porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización.

Referente a la comunicación asertiva es una forma en la que transmitimos un mensaje entre un emisor y un receptor, sobre todo asociando la actitud de esa comunicación, ya que es la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada. Por lo tanto la comunicación de tipo asertivo es la forma más adecuada para dirigirnos a un cliente, ya que es la mejor manera de expresar lo que queremos decir sin que el otro interlocutor se sienta agredido.

En cuanto a la evaluación de 360 grados es una de las herramientas de gerencia para la ejecución de la gestión de talento humano es la evaluación integral la cual se utiliza para medir las competencias de los colaboradores en una empresa. Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el empleado, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de los trabajadores, los equipos y las organizaciones en la que se encuentran, esta evaluación es para medir el desempeño del talento humano, evaluar las competencias, diseñar programas de aprendizaje y desarrollo y servir como base para implementar planes de carrera y sucesión.

Sobre el tema de la orientación al cliente es una estrategia que la empresa no debe dejar de ejecutarla, puesto que considera al cliente como centro de atención, por lo tanto es la actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes en este caso de los socios de la cooperativa, algunas estrategias sobre estema pueden ser: La prioridad es el cliente, obsesión por las métricas de cliente y de negocio, colaboradores alineados con la orientación al cliente, conocer al cliente y su entorno, la innovación y la tecnología al servicio del cliente, como también comunicar al cliente sobre los beneficios a los que accede.

5.3 Determinación de Actividades y metas.

Tabla 20 : determinación de actividades y metas para el cumplimiento de los objetivos específicos.

Actividades	Metas
Taller de Capacitación (temas): Instrumentos de Gestión, Evaluación de desempeño de 360°, Comunicación asertiva y orientación/orientación al cliente.	25 personas capacitadas

5.4 Detalle de los temas relacionados a las actividades.

a) Curso taller visión, misión, objetivos y procedimientos empresariales

En cuanto a la Visión: Evaluación de la información actual con que cuenta la Cooperativa, definición y validación de la visión propia de la cooperativa, a través de la generación de ideas de los socios y trabajadores, retroalimentación y fijación de nuevos objetivos, desarrollar procesos de generación de ideas sin retroalimentación y ajuste.

En cuanto a la misión: Prevenir los cambios que ejercerán una profunda influencia en la organización, brindar a empleados, clientes y otros, una identidad y un entendimiento de las unidades de crecimiento, desarrollar valores positivos en los miembros de la organización que facilite el cumplimiento de las tareas.

En cuanto a los objetivos de la cooperativa como: Objetivos institucionales para fijar políticas, orientaciones hacia donde se dirige la cooperativa. Objetivos normativos. El grado cuantitativo o cualitativo que debe satisfacer un objetivo institucional y Objetivos tareas. Expresados en cantidad calidad costo y tiempo.

- b) Comunicación asertiva. Comunicación Asertiva en el trabajo, Comunicación asertiva a nivel verbal, no verbal y para verbal, Técnicas de la comunicación asertiva. Técnicas de la comunicación asertiva para el cambio.
- c) Proceso de evaluación de 360°. 1. Preparación (definir cada paso a seguir y dar tiempos a todo el proceso de ejecución de la evaluación integral)2.- Sensibilización (que los evaluados como los evaluadores comprendan los beneficios de la evaluación 360 grados así como el impacto organizacional). 3.- Proceso de evaluación (formatos para evaluadores). 4.- Recolección de datos (recolectar todas las evaluaciones hechas para posteriormente procesarlas) 5.- Reporte (proceso de recolección de la información, se sintetiza y se acomoda de tal manera que nos pueda dar información estadística de tendencias y resultados de cada evaluado) 6.- Retroalimentación (La retroalimentación de una valuación integral debe de verse como un regalo, ya que ayuda a crecer profesional y personalmente al evaluado), finalmente 7.- Planes de desarrollo (desarrollar planes de crecimiento para los evaluados, procesos de mejora que les permitan desarrollar aquellas oportunidades detectadas).
- d) Orientación y atención al cliente, algunos temas relevantes: Escuchar con cuidado e interés lo que el cliente tiene que decir, ofrece respuestas que demuestren que te importa su inquietud y que lo estás escuchando, hacer preguntas de una manera preocupada y escucha activamente las respuestas del cliente, sugiere una o más alternativas para responder a sus preocupaciones, ofrecer disculpas sin echarle la culpa a nadie, resuelve el problema o encéntralo a alguien que lo pueda hacer.

Tabla 21 : Presupuesto de la Propuesta.

Estrategia	Acciones	Actividades	Responsable	Resultado	Periodo	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Presupuesto
		Informar sobre el programa al Gerente								
		Dr. Onésimo Mego Núñez -USS				Ponente	Unidad	1	5,000.00	5,000.00
						Lapiceros	Unidad	25	0.50	12.50
						Papel Bond	Unidad	100	0.02	2.40
						Certificados Almuerzo para participantes	Unidad	25	2.50	62.50
Programa de capacitación a los trabajadores (financiado por la Cooperativa CASIL)	I taller de capacitación (duración 02 días) Temas: Instrumentos de Gestión, evaluación de desempeño de 360° grados, comunicación asertiva y orientación /atención al cliente	Material y los servicios a utilizar	Jefe de Recursos Humanos	Requiere	1 vez	Refrigerio Local (cuenta la Cooperativa)	Unidad	54	10.00	540.00
						Proyector	Unidad	54	4.00	216.00
						Computadora	Unidad	1	0.00	0.00
		Autorización para la ejecución del taller								
		Fecha del taller								
		Invitación al taller								
		Ejecución del taller								
		Resultados								
Costo Total										5,833.40

Fuente: Elaboración propia

5.5 Costo Beneficio de la Propuesta.

El costo total de la propuesta es de 5,833.40 nuevos soles, desarrollado el curso taller en dos días, el mismo que será financiado por la cooperativa en su presupuesto anual, con cargo a recuperar la misma en un plazo de 12 meses, adicionalmente no sería un gasto sino una inversión ya que sería descontada de la Renta según la Ley 30230.

Este taller de capacitación permitirá mejorar la gestión empresarial, consecuentemente la administración de los recursos humanos, contando con personal comprometido, motivado y sobre todo con una mejor atención al socio de la cooperativa y a sus clientes, desde luego se incrementara la rentabilidad social de la empresa beneficiando a los socios y a los trabajadores por que se tendrá una Cooperativa vigente en el mercado asegurando la permanencia de sus trabajadores.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La Gestión del Talento Humano de los empleados de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda es deficiente, toda vez que presenta, carencias, deficiencias y limitaciones en cuanto al conocimiento y compromiso de metas organizacionales; un clima desfavorable que afecta el desempeño laboral, desarrollo profesional, reconocimiento y evaluación del factor humano para lograr la competitividad empresarial y agregar valor a la empresa.

Los factores que limitan el logro de la gestión efectiva del talento humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., son: desarrollo y ascenso en los puestos de trabajo; retención al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio; evaluación del desempeño del talento en relación al servicio al cliente e información de los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano.

La calidad de servicio que brinda la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., es desfavorable por la percepción insatisfactoria de los entrevistados socios, afectando esta valoración todas las dimensiones como fiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles que muestran resultados bajos de conformidad. Los factores más críticos fueron empleados que no cumplen sus promesas del servicio que brindan, empleados no muestran un sincero interés en solucionar su problema o reclamo; empleados no dispuestos siempre ayudar al socio en sus necesidades y por último, empleados que no entienden las necesidades específicas del socio .

El impacto de las dimensiones de la calidad que influyeron significativamente en la baja valoración del servicio de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. a sus socios, fue empatía (58%), fiabilidad (49%) y responsabilidad (64%), capacidades humanas que un talento formado y gestionado eficientemente puede lograr grandes resultados.

6.2 Recomendaciones

Crear una cultura de calidad basada en el desarrollo del talento humano como ventaja competitiva, orientada a logros beneficiosos para el empleado y la empresa y a la innovación, como mejora continua en el desarrollo personal y profesional del empleado.

Establecer políticas de trabajo, basado en la línea de carrera del empleado, retención del mejor talento humano, motivación del personal y medición del desempeño para premiar la performance y el talento humano.

Proponer una evaluación del personal basada en actitudes y aptitudes de servicio al cliente, sometiéndolos a un Curso Intensivo de Calidad y Satisfacción al Cliente para mejorar la calidad funcional, es decir la forma de atender con calidez.

Ejecutar dos veces al año (semestralmente) un estudio cuantitativo y cualitativo sobre talento, calidad y satisfacción del servicio de calidad superior, para en base al diagnóstico proponer acciones de mejora continua, orientadas al desarrollo humano y profesional y a alcanzar la excelencia empresarial.

CAPITULO VII

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS:

7.1 Referencias Bibliográficas

- Alba, R. d. (2013). El Compromiso Organizacional: Un valor personal empresarial en el marketing interno. España: Universidad de Málaga.
- Alles, M. (2008). Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias. . Ediciones Granica S.A. Argentina.
- Arbulú, M. (2016). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Tesis de Maestría.
- Arrobo, W. (2013). Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa CIMPEXA S.A. . Quito, Ecuador.: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Bayona, C., & Goñi, S. (2 de Octubre de 2016). Compromiso organizacional. Obtenido de <http://www.ucm.es/BUCM/computoc/s/10005/101968381.htm>.
- Cardona, P., & Wikinson, H. (2009). Creciendo como líder. Madrid: EUNSA. España.
- Castillo, F. (2010). Importancia de Gestión del Talento Humano. Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú: PUCP.
- Cercado, I., & Cercado, M. (2016). Efecto de la implementación de un programa de mejora en el Proceso de servicio de atención al cliente en la Empresa V&T Servicios Generales SRL de la Ciudad de Cajamarca 2016. Cajamarca - Peru: Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración - Universidad Privada del Norte.
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. . DF. México: Thompson.

- Darder, P. (2010). Métodos para medir la satisfacción del cliente. Madrid. España: Asociación española de Normalización y Certificación.
- Deloitte University Press. (2016). Tendencias Globales en Capital Humano. Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwixjoSZq5_UAhWBXiYKHSnWCh4QFggjMAA&url=https%3A%2F%2Fwww2.deloitte.com%2Fcontent%2Fdam%2FDeloitte%2Fmx%2FDocuments%2Fhuman-capital%2F2016_HC%2520Trends_espa%25C3%2
- Deming, W. E. (1990). Out the crisis. Cambridge. M.A. Massachusetts: Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study.
- Diaz, S., & Flores, G. (2014). Plan de Retención del Talento Humano para mejorar la competitividad empresarial de ANYA Contratistas Generales SRL, de la ciudad de Chiclayo 2014. Pimentel - Perú: Tesis para optar el título de licenciadas en Administración - Universidad Señor de Sipán.
- Dueñas, F. (2016). Estrategias para lograr el compromiso de su talento humano. Obtenido de <http://www.acsendo.com/es/blog/5-estrategias-lograr-compromiso-talento-humano/>
- Economist Intelligence Unit. (2010). Tendencias Mundiales en Cultura Organizacional. Magazine del Grupo Economista.
- Edel, R., & García, A. (10 de Octubre de 2007). Clima y Compromiso Organizacional. Obtenido de Edición electrónica gratuita: <http://www.eumed.net/libros/2007c/340>
- Escobar, J., & otros, y. (2013). El Talento Humano, el factor clave del servicio. Bogotá. Colombia: Universidad de Medellín.
- Farrell, D., & Rusbult, E. (. (1981). Las variables de intercambio como predictores de la satisfacción en el trabajo, el compromiso y rotación de empleo. El impacto de las recompensas, los costos, las alternativas y las inversiones. Comportamiento organizacional y de rendimiento humano. México: Limusa.

- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación. Universidad de Chile, Santiago.: Tesis Pregrado. .
- Galarza, A. (2016). Análisis de la gestión del talento humano en las pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado. Quito.
- Ginocchio, C. (2009). Estrategias para retener el talento humano. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/estrategias-para-retener-al-talento-humano/>
- Goleman, D. (1999). La Inteligencia emocional en la empresa. Buenos Aires: Ediciones Argentina.
- Goodman, N. (2013). Cuatro métodos para crear empleados leales. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de <http://www.soyentrepreneur.com/23957-4-metodos-para-crear-empleados-leales.html>
- Gracia, J., & Grau, M. (2012). Calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78452/forum_2007_17.pdf?sequence=1
- Jara, I. (2014). Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la curtiembre Cuenca S.A.C. La Libertad, Trujillo: Universidad Antenor Orrego.
- Jericó, P. (2001). Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo. Madrid, España: Ed. Prentice Hall Financial Times.
- Juran, J. M. (1996). Juran y la calidad por el diseño. Ediciones Díaz de Santos. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Kamin (2002) Servicio de atención al cliente exigente, Editorial Oceano
- Lefcovich, M. (2009). TPM mantenimiento productivo total: un paso más hacia la excelencia empresarial. . El Cid Editor.

- León, C (2014), Modelo de Gestión de la Calidad, Influencia en la Gestión
Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=545430122015748>
- Marcillo, N. (2014). Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autonomos descentralizados del sur de Manabi. Trujillo: Tesis para obtener el grado de Doctor En Administración - Universidad Privada Antenor Orrego.
- Mariño, M. (2016). Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Míster Dent del distrito de Trujillo – La Libertad, año 2014. Trujillo - Perú.: Universidad Nacional de Trujillo. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias.
- Martínez, E. (2014). Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de micro finanzas. Chiclayo. Chiclayo - Perú: Tesis para optar el título de Licenciado en administración - Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo .
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). Una revisión y meta-análisis de los antecedentes, correlatos y consecuencias del compromiso organizacional. *Revista de Psicología Americana*, 171-194.
- Mazuelos, S. (2013). Efectos de la aplicación de un modelo de competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idioma. Lima-Perú: Universidad Católica del Perú.
- Mejía, A., Bravo, M., & Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones: análisis desde una perspectiva crítica el factor del talento humano en las organizaciones: Análisis desde una perspectiva crítica. *Ingeniería Industrial*, 34(1). Obtenido de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/548>
- Messco, E. (2015). Gestión del talento humano y la calidad del servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose María Arguedas. Tesis de Licenciatura.

- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Una conceptualización de los componentes del compromiso organizacional. *Management Recursos Humanos Review*, 61-89.
- Meyer, J., & Herscovitch, E. (2001). *Compromiso en el lugar de trabajo: Hacia un modelo general*. Recursos de Revisión de la Gestión Humana. México: Pearson Education.
- Miguel (2008) *La Gestión orientada a un servicio de Calidad*
Editorial La Planeta
- Ministerio de la Producción. (2010). *Las Cooperativas en el Perú. Estadísticas Económicas y Financieras*. Lima Perú: F.S. Editores.
- Ministerio de la Producción. (2010). *Las Cooperativas en el Perú. Estadísticas Económicas y Financieras*. Lima, Perú.: F.S. Editores. .
- Ministerio de la Producción. (2010). *Las Cooperativas en el Perú. Estadísticas Económicas y Financieras*. Lima, Perú: F.S. Editores.
- Modwday, R. (1998). *Reflexión del estudio y relevancia del Compromiso Organizacional*. Revisión de la gestión humana. Madrid: Deusto.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la Gestión De Calidad y la Competitividad Organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2), 1-20.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Vínculos empleado-organización: La Psicología del compromiso, el absentismo y la rotación*. California: Academic Press.
- Oliver, R. (1999). Whence Consumer Loyalty. (Special Issue). *Journal of Marketing*, 63, pp. 33-44.
- Palom (2010) Beneficios de los colaboradores por metas alcanzadas.
Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=54543012008>
- Pardo, C., & Diaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión

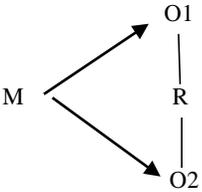
humana en empresas de Bogotá D.C. Suma de Negocios, 7-8. Obtenido de http://ac.els-cdn.com/S2215910X14700187/1-s2.0-S2215910X14700187-main.pdf?_tid=cf56215e-47a7-11e7-8371-00000aacb35e&acdnat=1496417352_667a0d318d930a47ce14f8b712e961ea

- Peña, A. (2015). Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo: Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas.
- Peters, T., & Waterman, R. (1982). En busca de la excelencia. Nueva York: Warner Books.
- Ramos, J. (2014). Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad distrital de Reque. Pimentel -Perú: Tesis para optar el título de Licenciado en Administración - Universidad Señor de Sipán.
- Regalado, O., & otros, y. (2011). Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Reichers, A. (1986). El Conflicto y Compromisos de la Organización. *Journal of Applied Psychology*, 508-514.
- Rimarachin, D. (2015). Evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la Agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours S.A.C. Pimentel, Lambayeque: Universidad de Señor de Sipán.
- Robbins, S. (2013). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson Education.
- Rodriguez, J. (2015). Implementación del modelo de gestión de talento humano por competencias en una universidad de Lima Metropolitana. *Propósitos y Representaciones*, 319-401.
- Sarabia, F., & Parra, M. (2011). La sensibilidad del vendedor a la reclamación del cliente y su efecto sobre los comportamientos post queja. España: Universidad Católica de Murcia.

- Siliceo, A., Cásares, D., & Gonzales, J. (1999). *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional*. México D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana S. A.
- Vargas, G., Gomez, A., & Roa, A. (2015). Análisis del manejo del talento humano de los protocolos y normas técnicas y de la percepción sobre la educación recibida por los usuarios Programa de Detección Temprana. Colombia, 2002-2007. Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=54543012008>
- Varona, F. (1983). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Revista Diálogos*, 68-77.
- Vergara, J., Quesada, V., & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios. CHILE.
- Weinert, A. B. (1981). *Manual de Psicología de la Organización*. Traducido y editado en Barcelona: : Herder.

ANEXOS

Tabla 29: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio 2016?	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano influye con la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio, 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a) Conocer la gestión del talento humano de los empleados de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.</p> <p>b) Identificar los factores que limitan el logro de la gestión efectiva del talento humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.</p> <p>c) Analizar la calidad de servicio que brinda la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. a sus socios.</p> <p>d) Medir el impacto de las dimensiones de la calidad que influyen en el servicio de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda a sus socios.</p>	La gestión del talento humano está relacionada a la mejora con la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria cafetalera Casil Ltda., de San Ignacio.	<p>Variable Independiente: Gestión del Talento Humano.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos Institucionales • Clima Laboral • Desarrollo Profesional • Reconocimiento • Evaluación. <p>Variable Dependiente: Calidad del Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles • Fiabilidad • Responsabilidad • Seguridad • Empatía 	<p>El diseño de investigación es descriptiva, Correlacional y propositiva.</p>  <p>M= Socios de la Cooperativa O1= Gestión del talento humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. O2= Calidad del servicio R= Relación</p>	<p>Población. La población del estudio la conforman los 250 socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda., Ciudad de San Ignacio.</p> <p>Muestra La muestra se obtuvo utilizando la siguiente fórmula estadística:</p> $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$ <p>N: es el tamaño de la población o universo (250 socios) Z: nivel de confianza (95%) =1,96) d: error muestral: 5% (5) p: segmento positivo o que posee la característica de estudio (0.2). (Muestra piloto) q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica. (0.8). (muestra piloto). El tamaño de la muestra fue de 125 entrevistados.</p>

Fuente: Elaboración propia

ENCUESTA 01

GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO, 2016.

OBJETIVO: El objetivo de la presente encuesta es conocer la Gestión del Talento Humano de los trabajadores de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.

INSTRUCCIONES: Leer detenidamente cada una de las preguntas y macar con una X la alternativa que usted considere conveniente. Se le recomienda responder en forma honesta y objetiva. Los datos son confidenciales.

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
		1	2	3	4	5					
ITEM	PREGUNTAS	VALORACION									
		1	2	3	4	5					
1	Los empleados conocen y asumen su compromiso con las metas de la Cooperativa.										
2	Las relaciones interpersonales en la Cooperativa son cordiales										
3	La comunicación de los empleados es fluida, comprensible, empática y efectiva.										
4	Percibe que el personal se encuentra motivado en el desempeño de sus funciones.										
5	La infraestructura en general favorece un buen ambiente de trabajo.										
6	Los empleados se encuentran capacitados para brindar un servicio de calidad al socio.										
7	Los empleados se desarrollan y ascienden en los puestos de trabajo.										
8	Se retiene al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio.										
9	Se estimula a los empleados con incentivos económicos y reconocimientos por un trabajo bien hecho.										
10	Se evalúa el desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente.										
11	Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano.										

ENCUESTA 02

OBJETIVO: El objetivo de la presente encuesta es conocer la Calidad del Servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.

INSTRUCCIONES: Leer detenidamente cada una de las preguntas y macar con una X la alternativa que usted considere conveniente. Se le recomienda responder en forma honesta y objetiva. Los datos son confidenciales.

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

ITEM	PREGUNTAS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Los empleados causan buena impresión por su apariencia pulcra.					
2	La documentación y material informativo es útil y atractivo el socio.					
3	Los horarios de atención son convenientes.					
4	Los empleados cumplen sus promesas del servicio que brindan.					
5	Los empleados muestran un sincero interés en solucionar su problema o reclamo.					
6	Los empleados desempeñan un servicio correcto y adecuado.					
7	Se mantiene informado al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa.					
8	Los empleados brindan un servicio con ágil y oportuno.					
9	Los trabajadores de la Cooperativa están dispuestos siempre ayudar al socio en sus necesidades.					
10	Los empleados inspiran confianza.					
11	Se siente seguro de hacer transacciones con los empleados de la Cooperativa.					
12	Los empleados brindan una atención personalizada (individual) al socio.					
13	Los empleados entienden las necesidades específicas del socio.					

Imágenes de la Investigación



Figura 27: Fachada de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.



Figura 28: Interior de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda



Figura 29: Sección del secado del café de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda



Figura 30: Investigadora Zarela Granda encuestando a los clientes de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda



Figura 31: Investigadora Dexi Melendres encuestando a los clientes de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Wilder Angel Charado Castillo</i>
	PROFESION	<i>Estadístico</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Metodología de Investigación Científica</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>20 años</i>
	CARGO	<i>Docente Universitario</i>
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO - 2018.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GRANDA CALLE ZARELA FLOR MELENDRES ALVERCA DEXI	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano influye en la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio, 2016.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Conocer la gestión del talento humano de los empleados de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. Identificar los factores que limitan el logro de la gestión efectiva del talento humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. Analizar la calidad de servicio que brinda la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. a sus socios. Medir el impacto de las dimensiones de la calidad que influyen en el servicio de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda a sus socios.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
¿Los empleados conocen y asumen su compromiso con las metas de la Cooperativa? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Las relaciones interpersonales en la Cooperativa son cordiales? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿La comunicación de los empleados es fluida, comprensible, empática y efectiva? a). TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Percibe que el personal se encuentra motivado en el desempeño de sus funciones? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿La infraestructura en general favorece un buen ambiente de trabajo? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se encuentran capacitados para brindar un servicio de calidad al socio? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se desarrollan y ascienden en los puestos de trabajo? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____

<p>¿Se retiene al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se estimula a los empleados con incentivos económicos y reconocimientos por un trabajo bien hecho?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se evalúa el desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados causan buena impresión por su apariencia pulcra?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿La documentación y material informativo es útil y atractivo para el socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los horarios de atención son convenientes?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados cumplen sus promesas del servicio que brindan?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados muestran un sincero interés en solucionar su problema o reclamo?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a) TD b) D c) I d) A e) TA	SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados desempeñan un servicio correcto y adecuado? a) TD b) D c) I d) A e) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Se mantiene informado al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa? a) TD b) D c) I d) A e) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados brindan un servicio con ágil y oportuno? a) TD b) D c) I d) A e) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los trabajadores de la Cooperativa están dispuestos siempre ayudar al socio en sus necesidades? a) TD b) D c) I d) A e) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados inspiran confianza? a) TD b) D c) I d) A e) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Se siente seguro de hacer transacciones con los empleados de la Cooperativa? a) TD b) D c) I d) A e) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados brindan una atención personalizada (individual) al socio? a) TD b) D c) I d) A e) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados entienden las necesidades específicas del socio? a) TD b) D c) I d) A e) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 24 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
 N° COESPE 154
 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Higiénico Teófilo Inga</i>
	PROFESION	<i>Escritor</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Metodología de Investigación Científica</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>20 años</i>
	CARGO	<i>Docente Universitario</i>
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO - 2016.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GRANDA CALLE ZARELA FLOR MELENDRES ALVERCA DEXI	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano influye en la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio, 2018.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Conocer la gestión del talento humano de los empleados de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. Identificar los factores que limitan el logro de la gestión efectiva del talento humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. Analizar la calidad de servicio que brinda la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. a sus socios. Medir el impacto de las dimensiones de la calidad que influyen en el servicio de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda a sus socios.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
¿Los empleados conocen y asumen su compromiso con las metas de la Cooperativa? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Las relaciones interpersonales en la Cooperativa son cordiales? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿La comunicación de los empleados es fluida, comprensible, empática y efectiva? a). TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Percibe que el personal se encuentra motivado en el desempeño de sus funciones? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿La infraestructura en general favorece un buen ambiente de trabajo? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se encuentran capacitados para brindar un servicio de calidad al socio? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se desarrollan y ascienden en los puestos de trabajo? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____

<p>¿Se retiene al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se estimula a los empleados con incentivos económicos y reconocimientos por un trabajo bien hecho?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se evalúa el desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados causan buena impresión por su apariencia pulcra?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿La documentación y material informativo es útil y atractivo para el socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los horarios de atención son convenientes?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados cumplen sus promesas del servicio que brindan?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados muestran un sincero interés en solucionar su problema o reclamo?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados desempeñan un servicio correcto y adecuado?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se mantiene informado al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados brindan un servicio con ágil y oportuno?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los trabajadores de la Cooperativa están dispuestos siempre ayudar al socio en sus necesidades?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados inspiran confianza?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se siente seguro de hacer transacciones con los empleados de la Cooperativa?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados brindan una atención personalizada (individual) al socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados entienden las necesidades específicas del socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 24 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
COESPE N° 1010
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Martha Alicia Del Cuadro Pava</i>
	PROFESIÓN	<i>Administrador de Empresas</i>
	E ESPECIALIDAD	<i>Magister en Administración</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>6 años</i>
	CARGO	<i>Director Administrativo</i>
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO - 2016.		
DATOS DE LOS TESTISTAS		
NOMBRES	GRANDA CALLE ZARELA FLOR	
	MELENDRES ALVERCA DEXI	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano influye en la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio, 2016.	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	<p>Conocer la gestión del talento humano de los empleados de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.</p> <p>Identificar los factores que limitan el logro de la gestión efectiva del talento humano de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda.</p> <p>Analizar la calidad de servicio que brinda la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. a sus socios.</p> <p>Medir el impacto de las dimensiones de la calidad que influyen en el servicio de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda a sus socios.</p>	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
¿Los empleados conocen y asumen su compromiso con las metas de la Cooperativa? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Las relaciones interpersonales en la Cooperativa son cordiales? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿La comunicación de los empleados es fluida, comprensible, empática y efectiva? a). TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Percibe que el personal se encuentra motivado en el desempeño de sus funciones? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿La infraestructura en general favorece un buen ambiente de trabajo? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se encuentran capacitados para brindar un servicio de calidad al socio? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se desarrollan y ascienden en los puestos de trabajo? a) TD b) D c) I d) A e) TA	$TA(x) \quad TD()$ SUGERENCIAS: _____ _____

<p>¿Se retiene al mejor talento humano para brindar un servicio excepcional al socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se estimula a los empleados con incentivos económicos y reconocimientos por un trabajo bien hecho?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se evalúa el desempeño de los empleados en relación al servicio al cliente?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados causan buena impresión por su apariencia pulcra?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿La documentación y material informativo es útil y atractivo para el socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los horarios de atención son convenientes?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados cumplen sus promesas del servicio que brindan?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados muestran un sincero interés en solucionar su problema o reclamo?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados desempeñan un servicio correcto y adecuado?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se mantiene informado al socio del desempeño del servicio de la Cooperativa?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados brindan un servicio con ágil y oportuno?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los trabajadores de la Cooperativa están dispuestos siempre ayudar al socio en sus necesidades?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados inspiran confianza?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se siente seguro de hacer transacciones con los empleados de la Cooperativa?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados brindan una atención personalizada (individual) al socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los empleados entienden las necesidades específicas del socio?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 24 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



I.S.P.P.
JOSE BASABRE YUDUME
Martín Del Cuzco Vera
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

JUEZ - EXPERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, MSc. Wilder Angel Alvarado Castillo, docente de la asignatura Investigación II de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1739 – FACEM-USS-2016 presentada por las estudiantes Granda Calle Zarela Flor y Melendres Alverca, Dexi titulada GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO, 2016

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte final de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 06 de Agosto de 2017



Alvarado Castillo Wilder Angel
DNI N° 17531294

Nota: Autorizado por el señor Decano de la FACEM : 27- 03 – 2017 – (trámite documentario)

GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO, 2016.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
3	docplayer.es Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	revistas.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1%
7	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1%
8	www.buenosapuntos.com Fuente de Internet	<1%



COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA
RUC: 20479595276

AV. SAN IGNACIO N°625 SAN IGNACIO –CAJAMARCA



San Ignacio, noviembre del 2016.

CARTA N° 0027 - 2016 – C.A.C.C. LITA/S.I.

SR:

MIRKO MERINO NUÑEZ

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN – USS.

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA INVESTIGACIÓN DE TESIS.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo manifestarle; que esta institución Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio, **ACEPTA** a las alumnas Granda Calle Zarela Flor y Melendres Alverca Dexi para que realicen la investigación para su tesis **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA."**, estudiantes de la Universidad Señor de Sipan SAC.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Av. San Ignacio N°625 – San Ignacio – Cajamarca
Teléfono: 076 – 356258 Fax: 076 – 356258 E – mail: casil66@hotmail.com – Skype:
casil_66

**ANEXO N° 05
DECLARACIÓN JURADA**

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

x

Granda Calle Zare Flor

Apellidos y nombres

44017405

2151813005

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Melendres Alverca Dexi

Apellidos y nombres

48250281

2151812605

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO, 2016.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciada en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Granda Calle Zarela Flor

DNI N° 44017405



Melendres Alverca Dexi

DNI N° 48250281



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 18 de octubre 2018.

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán

Los suscritos:

Granda Calle Zarela Flor

Con DNI 44017405

Melendres Alverca Dexi

Con DNI 48250281

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO - 2016.

Presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Granda Calle Zarela Flor	44017405	
Melendres Alverca Dexi	48250281	