



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUTORA
QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA, 2018**

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

Autor:

Bach. Morales Paredes Nita Franchesca

Asesor:

Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo

Línea de investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

**Pimentel – Perú
2018**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUTORA
QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA, 2018**

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

**Autor:
Bach. Morales Paredes Nita Franchesca**

**Pimentel – Perú
2018**

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
EN CONSTRUTORA QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA, 2018**

Aprobación del Informe de Investigación

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken
Asesor

Nita Franchesca Morales Paredes
Alumno

Mg. Abraham José García Yovera
Presidente del jurado de tesis

Mg. Carlos Alberto Otero Gonzáles
Secretario del jurado de tesis

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos.
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres y a mi hijo que han sido la razón de mi vida

AGRADECIMIENTO

Ante todo agradezco a Dios, a mis profesores y en especial a mi familia, sin el apoyo de ellos, esto, no hubiera sido una realidad

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.3.1. Gestión del Talento Humano	24
1.3.1.1. Talento humano	25
1.3.1.2. Importancia de la gestión del Talento Humano	25
1.3.1.3. Objetivos de la gestión del Talento Humano.....	26
1.3.1.4. Procesos de la gestión del talento humano	27
1.3.2. Satisfacción del cliente	32
1.3.2.1. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.....	32
1.3.2.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente	33
1.3.2.3. Niveles de satisfacción.....	34
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación e importancia del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos.....	35
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	38
2.1. Tipo y diseño de investigación	38
2.2. Variables, operacionalización.....	39
2.3. Población y muestra.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.5. Método de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	48
3.1. Tablas y figuras.....	48
3.2. Discusión de resultados	71
3.3. Aporte científico	74
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
4.1. Conclusiones.....	81
4.2. Recomendaciones	82
REFERENCIAS.....	83
Anexos	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente	41
	<i>Rangos de niveles de las dimensiones de la variable independiente</i>	
Tabla 3		48
Tabla 4	<i>Nivel de admisión de personas (ítems agrupados)</i>	49
Tabla 5	<i>Preguntas de la dimensión admisión de personas</i>	50
Tabla 6	<i>Nivel de aplicación de personas (ítems agrupados)</i>	51
Tabla 7	<i>Preguntas de la dimensión aplicación de personas</i>	52
Tabla 8	<i>Nivel de compensación de personas (ítems agrupados)</i>	53
Tabla 9	<i>Preguntas de la dimensión compensación de personas</i>	54
Tabla 10	<i>Nivel de desarrollo de personas (ítems agrupados)</i>	55
Tabla 11	<i>Preguntas de la dimensión desarrollo de personas</i>	56
Tabla 12	<i>Nivel de mantenimiento de personas (ítems agrupados)</i>	57
Tabla 13	<i>Preguntas de la dimensión mantenimiento de personas</i>	58
Tabla 14	<i>Nivel de evaluación de personas (ítems agrupados)</i>	59
Tabla 15	<i>Preguntas de la dimensión evaluación personas</i>	60
	<i>Nivel de la variable gestión del talento humano (ítems agrupados)</i>	
Tabla 16		61
	<i>Rangos de niveles de las dimensiones de la variable dependiente</i>	
Tabla 17		62
Tabla 18	<i>Niveles de satisfacción (ítems agrupados)</i>	63
Tabla 19	<i>Preguntas de la dimensión niveles de satisfacción</i>	64
Tabla 20	<i>Nivel de expectativas (ítems agrupados)</i>	65
Tabla 21	<i>Preguntas de la dimensión expectativas</i>	66
Tabla 22	<i>Nivel de rendimiento percibido (ítems agrupados)</i>	67
Tabla 23	<i>Preguntas de la dimensión rendimiento percibido</i>	68
	<i>Nivel de la variable satisfacción del cliente (ítems agrupados)</i>	
Tabla 24		69
Tabla 25	<i>Correlaciones entre variables</i>	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Nivel de admisión de personas (ítems agrupados)</i>	49
Figura 2	<i>Nivel de aplicación de personas (ítems agrupados)</i>	51
Figura 3	<i>Nivel de compensación de personas (ítems agrupados)</i>	53
Figura 4	<i>Nivel de desarrollo de personas (ítems agrupados)</i>	55
Figura 5	<i>Nivel de mantenimiento de personas (ítems agrupados)</i>	57
Figura 6	<i>Nivel de evaluación de personas (ítems agrupados)</i>	59
	<i>Nivel de la variable gestión del talento humano (ítems agrupados)</i>	
Figura 7		61
Figura 8	<i>Niveles de satisfacción (ítems agrupados)</i>	63
Figura 9	<i>Nivel de expectativas (ítems agrupados)</i>	65
Figura 10	<i>Nivel de rendimiento percibido (ítems agrupados)</i>	67
	<i>Nivel de la variable satisfacción del cliente (ítems agrupados)</i>	
Figura 11		69
Figura 12	Correlaciones entre variables	70

RESUMEN

La presente tesis tuvo como finalidad general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la Constructora Queiroz, Galvao S.A. Para efectos de estudio, se utilizó en estricto la investigación de tipo descriptiva, correlacional, aplicándose un diseño no experimental en las variables gestión del talento humano y satisfacción del cliente. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario, el mismo que se aplicó a dos poblaciones, la primera población conformada por los colaboradores de la empresa, la cual permitió el estudio de la variable independiente, y la segunda población compuesta por los clientes de la empresa, la cual permitió el estudio de la variable dependiente. Como principal resultado, se encuentra que existe una relación directa y moderada entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los clientes en la Constructora Queiroz, Galvao S.A. El nivel de la variable gestión del talento humano en la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A., es medio. El nivel de la variable satisfacción del cliente en la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A. es alto, finalmente las estrategias de gestión del talento humano deben basarse en actividades de capacitación y otorgamiento de bonos de productividad, con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes.

Palabras claves: gestión, talento humano, satisfacción, clientes

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to determine the relationship between the management of human talent and customer satisfaction in the Construtora Queiroz, Galvao S.A. For the purposes of the study, descriptive, correlational research was used strictly, applying a non-experimental design in the variables human talent management and customer satisfaction. For data collection, the survey technique was used with its questionnaire instrument, which was applied to two populations, the first population formed by the company's collaborators, which allowed the study of the independent variable, and the second population composed of the clients of the company, which allowed the study of the dependent variable. As a main result, it is found that there is a direct and moderate relationship between the management of human talent and the satisfaction of customers in the Construtora Queiroz, Galvao S.A. The level of the variable management of human talent in the company Construtora Queiroz, Galvao S.A., is medium The level of variable customer satisfaction in the company Construtora Queiroz, Galvao S.A. it is high, finally the human talent management strategies must be based on training activities and the granting of productivity bonuses, in order to improve customer satisfaction.

Keywords: management, human talent, satisfaction, clients

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La satisfacción del cliente es un aspecto interno de los usuarios o consumidores de un producto, que responde a una percepción individual de cada cliente de un negocio, esta percepción es el resultado de comparar las expectativas propias del cliente con el rendimiento real del producto. Para las empresas es de suma importancia que las expectativas sean superadas por el rendimiento percibido de los productos. Obtener un grado de satisfacción alto por parte de los clientes asegura a las empresas una relación a largo plazo con los clientes, creando fidelidad y lealtad de clientes.

La Gestión del Talento humano en una empresa se encarga de administrar los principales procesos que se relacionan con la gestión de personas. Para una empresa contar con un personal gestionado adecuadamente es crítico para brindar un servicio de calidad que genere satisfacción en los clientes. Las actividades de la gestión del talento humano deben orientarse a garantizar un proceso de selección adecuado que permita el ingreso y contratación de personas que tengan un perfil adecuado que garantice un trato agradable a los clientes, además debe garantizar la continua capacitación en busca del fortalecimiento de competencias, así como también debe velar por el bienestar integral de las personas que laboran en la empresa.

Internacional

En Ecuador, Andrade (2015), sostiene que los ejecutivos de la empresa de Claro, que se dedican a la venta del segmento masivo, manifiestan bajos índices de satisfacción laboral, debido a una falta clara de un plan de motivación salarial, por una ausencia de un área de gestión del talento humano. A comparación de las demás empresas tele operadoras del país, los ejecutivos de la empresa Telecom no cuenta con los mismos beneficios salariales que las demás empresas del mismo rubro. A pesar de realizar las gestiones de comercialización de celulares inteligentes y altas nuevas, los ejecutivos del segmento masivo no reciben bonos por lograr las cuotas de ventas, generando en ellos una baja satisfacción laboral.

En España, Gonzales (2014), encuentra que los clientes de la empresa Grupo Accor presentan niveles no adecuados de satisfacción en general. Los clientes de la empresa Grupo Accor no realizan un marketing boca a boca que genere una recomendación gratuita de los

servicios que brinda la empresa, además no realizan comentarios positivos en los diferentes medios sociales que opera la organización, convirtiéndose estas actividades en una preocupación para la empresa. Entre las principales causas de los bajos niveles de satisfacción que registran los clientes, se evidencian quejas y fastidios de los clientes con respecto al trato del personal de servicio.

En España, Maté, Fernández y Campos (2015), indica que la industria hotelera ha cambiado mucho durante los últimos años debido a que el mundo se ha vuelto más competitivo. Los autores sostienen que las empresas hoteleras que deseen seguir vigentes en la industria tendrán que adaptarse a los nuevos requerimientos de los huéspedes. La industria hotelera de España para ofrecer una máxima satisfacción a sus clientes y una experiencia agradable de estadía, deben manejar los conceptos de la gestión integral de la calidad total, la cual considera el factor del recurso humano como una variable sumamente importante para generar satisfacción en los usuarios.

Nacional

En Perú, Gil (2017) expone que las empresas peruanas pierden el 30% de sus colaboradores de manera anual, considerándose esta cifra como importante y alarmante comparadas con las estadísticas de los demás países de la región. La pérdida de personal, de recursos humanos o de talento humano trae serias consecuencias en las organizaciones peruanas, estas consecuencias son desde pérdida de productividad, competitividad, baja en las actividades de gestión administrativa, etc.

Los factores que promueven la alta rotación de personal o la fuga de talentos de una empresa a otra son básicamente la falta de capacitación por parte de la empresa, las escasas posibilidades de movimientos verticales y horizontales dentro de la empresa, y sobre todo el trabajar en clima laboral inadecuado. La gestión de recursos humanos es un área y un factor estratégico de la empresa, debido a que el departamento de recursos humanos realiza las actividades y gestiones correspondientes para mantener un clima laboral adecuado dentro de la empresa, asigna las funciones que corresponden a cada trabajador de acuerdo a sus competencias, y mantiene motivados a los colaboradores para el logro de los objetivos planteados por la empresa.

En Perú, Parimango (2016), expone que la empresa Inversiones Mishel de la ciudad de Trujillo presenta un nivel bajo de eficiencia en las actividades que realizan sus colaboradores, observándose retrasos en la producción de los productos, cuellos de botella en la entrega de productos a clientes, pérdidas de tiempo y duplicación de tareas de colaboradores debido a la falta de una adecuada gestión administrativa y gestión de personas, la empresa opera sus actividades sin tener procesos que estandaricen un nivel de calidad, además de operar sin un manual que norme las principales actividades del personal. El autor da a conocer la importancia que cumplen las actividades destinadas a la gestión administrativa y la gestión de recursos humanos para el logro de los objetivos organizacionales en la empresa.

En Perú, Gestión (2015), agrega que dentro de la organización las personas que cuentan con talento constituyen un factor estratégico y un valor agregado para la empresa, porque son las personas con talento las que agregan valor a la gestión administrativa de la empresa. Por lo tanto, las áreas de personal o de recursos humanos tienen el deber de gestionar a las personas con talento de manera correcta.

Las áreas de personal deben identificar a las personas con talento y retenerlas dentro de la organización el mayor tiempo posible para que contribuyan con el logro de los objetivos que plantea la gestión administrativa. Las acciones que deben aplicar las áreas de personal son: promover un buen clima laboral, fomentar una comunicación asertiva, ofrecer oportunidades de desarrollo y las posibilidades de ascender dentro de la empresa, aplicar planes de capacitación, motivarlos correctamente de manera extrínseca e intrínseca, y sobre todo ofrecerles una buena calidad de vida laboral, balanceando los aspectos profesionales y de vida personal.

El presente artículo enfatiza la importancia de las actividades que deben de realizar las áreas de recursos humanos, o áreas de manejo de personas en una empresa, con el fin de mantener un nivel de motivación adecuado en la organización.

En Perú, Gestión (2014), sostiene que casi el 45% de los peruanos manifiesta que no es feliz en su centro de trabajo, las causas principales que explican los bajos niveles de satisfacción laboral se encuentran relacionadas con el clima laboral, esto se traduce en

indicadores como mala calidad de las relaciones interpersonales entre colaboradores, una mala comunicación y flujo de información entre jefes y empleados, una mala compensación salarial y emocional, acompañada de una excesiva carga laboral genera en los trabajadores peruanos bajos índices de satisfacción laboral. La baja satisfacción salarial genera poco compromiso en los trabajadores, lo cual ocasiona poco interés en el cumplimiento de objetivos empresariales, poca motivación para innovar, y una alta rotación de personal.

Perú21 (2014), afirma que las empresas deben de conocer el grado de satisfacción que presentan sus clientes asiduos y frecuentes. Medir la satisfacción de los clientes debe ser una preocupación absoluta en los emprendedores del Perú, medir la satisfacción del cliente provee a la empresa una retroalimentación muy importante para mejorar las estrategias de marketing y de relación con los clientes. La medición de la satisfacción del cliente se debe realizar a través de encuestas aplicadas de manera anual. Las preguntas deben estar redactadas en forma que se permitan conocer los aspectos favorables de la experiencia de compra, así como también los aspectos desfavorables.

Local

Queiroz Galvao es un grupo brasileño que opera en sectores como construcción, petróleo y gas, siderurgia, alimentos, ingeniería ambiental, empresas de saneamiento, energía y concesiones públicas. Fundado en 1953 y con sede en Río de Janeiro, el conglomerado opera a través de sus filiales en América del Sur, el Caribe, África y el Medio Oriente. Además de Brasil, el grupo cuenta con oficinas en Argentina, Chile, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana y Venezuela, donde ha estado involucrado en el desarrollo de proyectos y actividades. A nivel local, Queiroz Galvao es parte del consorcio encargado de la construcción de la línea de metro No.6 de São Paulo, que, una vez completada, será operado por QG Logística. La compañía también es responsable de la construcción de un sistema de tren ligero para conectar las ciudades de Santos y Sao Vicente, entre otras iniciativas de infraestructura en el país. Junto con Odebrecht y Carioca Engenharia, obtuvo una concesión de 25 años para construir y operar la línea de No.4 del Metro de Río de Janeiro.

En relación al grado de satisfacción que muestran sus principales clientes, se observan algunas quejas e insatisfacciones con respecto a los tiempos de entrega de las obras

y/o servicios contratados, encontrándose que los clientes evidencian un alto grado de insatisfacción con respecto a los procesos de atención de solicitudes y tiempos de espera en ser atendidos. A pesar que la empresa es una transnacional que tiene sede en Brasil, en el caso de Perú, la gestión del talento humano tiene autonomía y poder decisión, lo cual conlleva a la creación de sus propias políticas de gestión de personas, observándose que el proceso de admisión personas es tercerizado por empresas especialistas en contratación de recursos humanos, con respecto a los procesos de capacitación, la empresa no aplica un programa de fortalecimiento de competencias, el cual permita mejorar el desempeño general de los colaboradores, finalmente los procesos de promoción y ascensos, no cuentan con los lineamientos suficientes para tener claro los indicadores que deben ser cumplidos para que los colaboradores sean promovidos.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Vera (2016), en su tesis “La Gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil, Agencia Portoviejo”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Guayaquil. Entre los resultados, a través de la aplicación la prueba estadística de Pearson se encuentra que existe un alto grado de relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera. Entre las conclusiones se obtiene que el proceso de selección para movimientos verticales u horizontales dentro de la empresa responde a un modelo basado en la meritocracia, solo el personal que cumple con los requisitos estrictos es promovido, además se encuentra que el personal, debido al proceso de capacitación continua, se encuentra orientado a brindar un buen servicio a los clientes, logrando su satisfacción. Como recomendaciones se evidencia que la empresa objeto de estudio debe implementar pruebas psicológicas acreditadas que permitan garantizar la selección del personal idóneo dentro de la empresa.

La presente tesis permite determinar que existe una relación directa y altamente significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores, esto quiere decir que si los empleados se encuentran capacitados en función de competencias el desempeño en las actividades y funciones es mayor. La tesis nos permite determinar que

un alto grado de gestión de talento humano a través de un modelo de gestión por competencias permite mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa.

Aguilar (2015), en su tesis “Gestión del Talento Humano para el Hotel El Emperador de Babahoyo”, cuyo objetivo general es Analizar los procesos de gestión del talento humano en el Hotel Emperador Babahoyo”. Entre los principales resultados se encuentra que los clientes del hotel evidencian una percepción negativa con respecto al desempeño laboral que muestran los colaboradores del Hotel, mostrando un alto grado de inconformidad con el servicio y satisfacción en general. La tesis llega a las siguientes conclusiones, el hotel objeto de estudio carece de un manual de organización y funciones que permita el ordenamiento y asignación de tareas para el personal, también se encuentra que el hotel no realiza capacitaciones que permitan que los colaboradores obtengan y mejoren sus capacidades y habilidades laborales. Entre las recomendaciones se registra que el área de recursos humanos del hotel elabore un manual de organización y funciones, así como también se implemente un programa de capacitaciones sobre calidad de atención a los huéspedes.

La presente investigación permite determinar que el ordenamiento de las funciones a través de un manual de organización y funciones, y así mismo un plan de capacitación permite que los colaboradores de una empresa brinden un mejor servicio a los clientes y por ende obtener un grado de satisfacción alto en los clientes. Las actividades de gestión de talento humano como lo son la capacitación y el ordenamiento de las funciones permiten obtener un mejor grado de satisfacción de los clientes.

Rodríguez (2015), en su tesis “Gestión del Talento Humano y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón, Quevedo”, cuyo objetivo fue determinar la incidencia que existe entre la gestión del talento humano y la atención al cliente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Cantón. Entre los resultados a la que llega la investigación se obtiene que existe incidencia entre la gestión del talento humano y la atención al cliente. La investigación encuentra las siguientes conclusiones, el personal de la empresa se encuentra poco capacitado por lo cual no existen estándares de atención al cliente, generando en última instancia insatisfacciones y reclamos por parte de los clientes. Además, se encuentra que existe un nivel bajo de comunicación por lo cual no se coordinan de una manera adecuada los procesos de atención al cliente. Como

recomendaciones la empresa debe implementar un programa de capacitaciones que permite fortalecer las habilidades de atención al cliente del personal de la empresa, además se debe implementar un sistema digitalizado de comunicación con el fin de agilizar los principales procesos de coordinación que tiene la empresa.

La presente investigación permite determinar que existe un nivel alto de incidencia entre la gestión del talento humano y la atención al cliente. También se evidencia que los empleados que se encuentran poco capacitados no logran atender de manera adecuada a los clientes de la empresa. La presente tesis nos permite conocer que los empleados que no reciben capacitación constante no logran satisfacer a los clientes.

Loor (2014), en su tesis titulada “Modelo de gestión del talento humano para la empresa constructora Jhoncatsa del Cantón Mocache”, la presente investigación se oriento a diseñar un modelo de gestión de personas para una empresa constructora, con el fin de mejorar el desempeño general de la organización. La tesis tuvo un enfoque netamente cuantitativo, utilizándose el tipo de investigación descriptiva con el fin de describir la situación actual que atraviesa la empresa con respecto a los principales procesos que tienen que ver con la gestión de personas. El instrumento fue la guía de preguntas el cual se aplico a los líderes de la organización. Como principal resultado se encuentra que los procesos de administración de personas no se encuentran bien definidos, por lo cual es importante la elaboración de un modelo de gestión de personas. Entre las conclusiones se encuentra que los procesos de admisión, capacitación, y bienestar de personas no se encuentran bien definidos por lo cual es necesario que el modelo de gestión por competencias se base en delimitar los procedimientos de reclutamiento, selección, educación o capacitación y remuneración.

A nivel nacional

Ampuero (2016), en su tesis “Gestión del Talento Humano en Hoteles de tres estrellas en el distrito de Yanque, Provincia de Caylloma”, Región Arequipa, año 2015. Cuyo objetivo es analizar los principales procesos de gestión del talento humano que se llevan a cabo dentro de los hoteles de tres estrellas en el distrito de Yanque. Entre los resultados se encuentra que la gestión del talento humano en los hoteles tres estrellas en el distrito de Yanque presenten un nivel bajo de estructuración y se realiza de manera tradicional y

empírica, otorgando poca importancia a los colaboradores de la organización. Entre las principales conclusiones de la investigación se tiene que el proceso de admisión de personas se realiza de manera tradicional, mayormente el hotel realiza su selección a través de recomendaciones, por lo cual no se aplican pruebas de selección con validez psicológica que permitan y garanticen una selección adecuada, con respecto a la compensación de personas, el pago se realiza de manera mensual y todos los colaboradores se encuentran con todos los beneficios de ley, además los colaboradores reciben capacitaciones constantes. Entre las conclusiones se encuentran que los hoteles del distrito de Yanque, deben estructurar los procesos de selección de personal con el fin de garantizar la contratación de personas idóneas que puedan cumplir a cabalidad con los objetivos de la empresa y brindar un buen servicio a los clientes.

La presente investigación permite determinar que es importante que la empresa emplee procesos y técnicas de selección estructurados y adecuados con el fin de garantizar la selección adecuada de las personas que ingresan a laborar en la organización. Un proceso de selección adecuado permite obtener y ofrecer satisfacción a los clientes.

Marroquín y Moler (2016), en su tesis “Estudio del talento humano en el hotel Fundador y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes, Arequipa, 2015”. Cuyo objetivo general fue realizar un estudio de la gestión del talento humano en el hotel Fundador y determinar su relación con el nivel de satisfacción de los clientes. Como resultado principal se obtiene que existe una relación altamente significativa entre el talento humano y el nivel de satisfacción de los clientes del Hotel Fundador. Entre las conclusiones se observa que el hotel cumple con algunos de los procesos de la gestión de personas, entre ellos se tiene que el hotel cumple con el proceso de selección de personas, proceso de admisión de personas, aplicación de personas, compensación y mantenimiento de personas, los cuales permiten que el personal de atención del hotel brinde un servicio de calidad a los huéspedes, generando en los clientes de la empresa un alto grado de satisfacción en general. Entre las sugerencias se encuentra que el área de gestión de personas debe implementar programas de incentivos y bonos con el fin de incrementar la motivación de los colaboradores y orientar los esfuerzos a satisfacer las necesidades de los clientes, también es necesarios que el hotel implemente un plan de capacitación anual con el fin de mejorar las habilidades de atención del personal del hotel.

La presente tesis permite determinar que existe una relación altamente significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los clientes en un establecimiento hotelero. Las actividades de admisión de personas, aplicación de personas, compensación y mantenimiento de personas, permiten que el personal de atención del hotel brinde un servicio de calidad a los huéspedes

Es aine y León (2014), en su tesis “La eficiencia de los procesos de la Gestión de Recursos Humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa Dias, S.A. Sucursal Cajamarca”. El objetivo general de la presente tesis fue mejorar el proceso de la gestión de recursos humanos con el fin de mejorar la satisfacción del servicio en los clientes de la empresa. Entre los resultados se encuentra que los clientes de la organización presentan un nivel bajo de satisfacción debido a una mala e inadecuada gestión de los principales procesos de recursos humanos. Entre las conclusiones se encuentra que la gestión de los procesos de recursos humanos influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes de la empresa, solo el proceso de compensación de personas es valorado dentro de la empresa, encontrándose una ausencia de los demás procesos. La tesis recomienda que la empresa Dias, debe reestructurar los principales procesos de gestión de personas, centrándose en mejorar de manera significativa el proceso de selección de personas en la empresa, a través de un plan de selección e inducción formal donde se aplique pruebas psicológicas fiables para garantizar una correcta selección de personal.

Esta tesis nos permite determinar que una gestión inadecuada del talento humano genera eventos insatisfactorios en los clientes de una empresa. La presente tesis permite encontrar que un proceso de selección de personal mal llevado no permite obtener personal calificado que logre satisfacer las necesidades de los clientes.

De la Cruz y Mendoza (2014), en su investigación “Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en la Empresa COMAPE Constructora E.I.R.L”, la tesis se orientó básicamente a conocer el grado de relación que presentan las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral en una empresa constructora. Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios validados por expertos, los cuales fueron aplicados a una muestra compuesta por los colaboradores en general de la empresa, y los funcionarios que realizan labores de gestión de personas en la empresa, en total la muestra fue de 55 elementos. Para el logro de los objetivos de investigación, se utilizó un tipo de

estudio correlacional. Como principal resultado luego de la aplicación del coeficiente de Pearson, se obtiene que existe un grado de correlación positiva y directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Entre las conclusiones se observa que una mejor gestión de recursos humanos permite un incremento significativo en el desempeño laboral de los colaboradores, la propuesta de recursos humanos debe basarse en actividades de capacitación y motivación económica hacia los colaboradores.

Arispe (2014), en su investigación “Gestión del Talento Humano para la satisfacción del cliente en la empresa Servited”, el presente estudio se oriento a demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción de los clientes de una empresa que se encuentra en rubro de construcción. La tesis fue netamente correlacional, con el fin de cumplir con el objetivo estadístico de investigación, se sometió a la aplicación del cuestionario a una muestra de estudio conformada por los colaboradores de la empresa, como principal resultado se encuentra que existe una correlación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente. Entre las conclusiones se evidencia que con respecto a la variable gestión de personas, los empleados demuestran un gran compromiso hacia la empresa, por lo cual las acciones realizadas hacia la satisfacción del cliente, presentan un nivel alto. También se puede determinar que con respecto a la dimensión comunicación de la gestión del talento humano, se garantizan acciones de coordinación y coordinación de productos entre los miembros de la empresa.

A nivel local

More (2017), en su tesis “Gestión del talento humano para la mejora del desempeño en la empresa Ángel Divino”, la tesis se oriento a proponer un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa Ángel Divino. La muestra de estudio, se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple, quedando como muestra 123 colaboradores que realizan labores en la empresa. Para la recolección de datos se confecciono un cuestionario conformado por preguntas cerradas con escala de tipo Likert. El estudio permite encontrar los siguientes resultados, el nivel de desempeño de los colaboradores se caracteriza por el cumplimiento de los objetivos laborales, en general el personal cumple con las actividades asignadas, con respecto al grado de capacitación, se evidencia que mas del 50% de los colaboradores desconocen algunos procedimientos y funciones que deben realizar dentro de su puesto. La tesis permite concluir que el modelo de

gestión de talento humano, debe aplicar programas de capacitación a los colaboradores con el fin de incrementar el nivel de desempeño del personal de la empresa.

Pérez (2016), en su tesis “Modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la clínica de neurología los Parques”, el estudio tuvo como finalidad general proponer un modelo de gestión basado en la teoría de la calidad total propuesta por Deming para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de una clínica. El estudio de la presente investigación fue propositivo, la muestra de estudio estuvo conformada por 175 elementos muestrales, a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos conocido como cuestionario servqual. Como resultados se encuentra que más de la mitad de los usuarios de los servicios que brinda la empresa, encuentran un nivel de satisfacción adecuados, en general el grado de satisfacción se caracteriza porque la empresa se preocupa en cumplir las expectativas de los clientes. En relación al modelo de gestión, para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios la empresa debe enfocarse en capacitar al personal que mantiene contacto estricto con los clientes.

Cajo y Vásquez (2016), en su tesis “Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take It de la ciudad de Chiclayo, 2015”, cuyo objetivo es evaluar el grado de satisfacción que muestran los clientes de la licorería Lounge Take It. Entre los principales resultados se obtiene que el grado de satisfacción que muestran los clientes de la empresa objeto de estudio es media. Entre las conclusiones se encuentran que los clientes de la licorería se encuentran conformes con la capacidad de atención y tiempo de espera, en general se encuentra que el personal se encuentra altamente capacitado para brindar un servicio rápido y satisfactorio, además con respecto a la dimensión empatía los clientes de la licorería afirman estar de acuerdo con el grado de empatía que muestra el personal de atención de la empresa. Como recomendaciones se encuentra capacitar al personal que atiende a los clientes en temas de atención personalizada, también se recomienda implementar un plan de incentivos económicos con el fin de incrementar la motivación por brindar un mejor servicio a los clientes de la empresa.

Esta tesis permite determinar que los clientes valoran el tiempo de atención y de espera, así como el grado de empatía que muestran los colaboradores de una empresa, brindar procesos rápidos de atención y un servicio empático genera en los clientes niveles de satisfacción elevados.

Coronel (2016), en su tesis “Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza, Lima, 2016”, cuyo objetivo es determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza. Como resultado se obtiene luego de la aplicación de la prueba de Pearson, que existe un alto grado de relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza. Entre las principales conclusiones se obtiene que el grado de satisfacción que presentan los clientes de la empresa en estudio, es medio, más de la mitad de los comensales se encuentran disconformes o insatisfechos con la capacidad de atención y el tiempo de espera para recibir atención. Entre las recomendaciones se encuentra que la empresa debe implementar una propuesta sobre norma ISO, así como también hacer una reingeniería del proceso de atención al cliente.

Esta tesis permite determinar que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. La tesis permite encontrar que la satisfacción de los clientes se encuentra relacionado con los aspectos de la compensación de los colaboradores.

Serrano y Gonzales (2015), en su tesis “Propuesta de mejora de la Gestión de Recursos Humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo”. Cuyo objetivo es desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de los recursos humanos en el hotel Descanso del Inca. Entre los resultados se encuentra que la gestión del talento humano en el Hotel Descanso del Inca, presenta una serie de falencias y áreas de oportunidad. La presente investigación llega a las siguientes conclusiones el proceso de selección de personal del hotel se realiza de manera mayoritaria por recomendaciones personales y por lazos amicales o familiares, también se encuentra que el hotel no cuenta con un perfil de puesto por lo cual el desarrollo de las actividades presenta cierto grado de dificultad generando una baja en el desempeño laboral de los colaboradores y ocasionando reclamos por parte de los clientes, sobre el proceso de desarrollo de personas se encuentra que el hotel no realiza capacitaciones continuas que permitan el desarrollo de las habilidades de sus colaboradores. Entre las recomendaciones se obtiene que el hotel debe mejorar su proceso de gestión de talento humano incorporando un organigrama que muestre las principales líneas de comunicación y autoridad entre departamentos, para la selección de personal se deben incorporar técnicas

validadas, así como también un perfil de puestos de trabajo, además el hotel debe aplicar un proceso de capacitación al personal del hotel.

Esta tesis permite determinar la importancia que tiene el ordenamiento de las funciones y actividades de los empleados a través del diseño de un perfil de puestos. Contar con un documento que limite las funciones y actividades de los empleados permite mejorar el desempeño de los colaboradores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2006) expresa que los enfoques de Recursos Humanos han cambiado mucho en la actualidad. Hoy en día las áreas de Recursos Humanos de las organizaciones han pasado a llamarse o conocerse como áreas de Gestión de Talento Humano, Capital Humano o Potencia Humano. Este cambio es debido a que las personas de una organización no tienen una vida útil limitado como lo es un recurso tangible, las personas en una organización tienden a re valorarse con el tiempo y a convertirse en un valor agregado para las organizaciones, las personas con el paso del tiempo en una organización adquieren nuevas competencias que hacen que las personas se más valoradas.

La gestión de talento humano es una función organizacional de las empresas la cual buscan una colaboración y organización eficiente de las personas buscando lograr los objetivos y metas de las organizaciones o grupos de trabajo.

La Gestión de personas o Gestión de Talento Humano se fundamenta en tres aspectos o ejes fundamentos básicos los cuales son los siguientes: Las personas son el recurso principal dentro de una empresa, cada persona posee diferentes competencias las cuales lo hacen valioso y único en una organización. Las personas que laboran en una organización son los entes activadores e impulsores de los logros y cumplimientos de objetivos que tiene la empresa, sin ellos la empresa no podría lograr ni alcanzar sus fines y objetivos. Finalmente, las personas son los principales socios de una organización debido a que son parte del plan y son los ejes fundamentales para el desarrollo de una estrategia corporativa. (Chiavenato 2006)

Alles (2006) define que la gestión del talento humano son todos los procesos que tienen que ver con la gestión de personas dentro de una organización, estos procesos se encuentran directamente relacionados con todas las actividades que realiza una empresa desde la contratación de personal hasta su desvinculación dentro de la empresa.

Dessler (2009) sostiene que la gestión del talento humano es un conjunto de actividades que tiene por objetivo incorporar en la organización nuevas competencias laborales en los colaboradores con el fin de alcanzar las metas de la organización.

1.3.1.1. Talento humano

Chiavenato (2011), define al talento como un conjunto de dones que cada persona posee, los cuales los ha adquirido en un espacio de vida. Estos dones son singulares y logran diferenciar a las personas en su entorno laboral. Talento también se puede definir como un conjunto de habilidades adquiridas, conocimientos, actitudes y destrezas que permite desarrollar un trabajo de una manera exitosa y que agrega valor en las organizaciones.

Chiavenato (2011), sostiene que las personas que son talentosas en una organización destacan por la manera de realizar las labores encomendadas, realizándolas de una manera exitosa y sobresaliente en el desarrollo del día a día.

1.3.1.2. Importancia de la gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano dentro de una empresa justifica su importancia debido a que las personas pueden adquirir y mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes con el paso del tiempo. La mejora de las competencias laborales se encuentra directamente relacionada con el grado de estímulo que aplique o maneje la organización. (Aspe 2008)

López (2009) afirma que la importancia de la gestión del talento humano dentro de una organización se justifica, porque las empresas deben aplicar estrategias motivacionales y planes de capacitación que permitan que los colaboradores de la empresa alcancen los máximos niveles de competencias laborales durante su vida laboral. Además, la gestión del talento humano es importante porque las áreas de recursos humanos de las empresas buscan que los colaboradores laboren con un clima laboral adecuado, orientándose a que los grupos humanos se relacionen y se comuniquen de manera adecuada para el logro de los objetivos organizacionales.

1.3.1.3. Objetivos de la gestión del Talento Humano

Calderón (2011) afirma que el objetivo que persigue la gestión del talento humano es crear, sostener, estimular e innovar competencias laborales en un grupo de personas dentro de una organización con el fin lograr los objetivos que persigue la organización.

Chiavenato (2006) sostiene que el objetivo general que buscan la gestión del talento humano en las organizaciones, es la correcta gestión de personas para el logro de los objetivos organizacionales. La correcta gestión de personas, implica que los colaboradores de la empresa se sientan satisfechos de laborar y realizar actividades laborales dentro de la empresa. El objetivo general de la gestión del talento humano es la integración total de la estructura de trabajo de la empresa con las estrategias corporativas y las personas que laboran en la organización.

La gestión del Talento Humano tiene como objetivo también lograr que todas las personas de los diferentes niveles organizacionales logren realizarse de manera personal y profesional, buscando que las personas desarrollen al máximo sus habilidades y competencias laborales, logrando niveles óptimos de eficiencia, eficacia y competitividad dentro de la organización.

Entre los principales objetivos se tiene que:

La gestión del talento humano permite a la empresa a lograr sus objetivos empresariales que se encuentran directamente relacionados con la misión y visión.

Permite a la organización garantizar la contratación e inclusión de personal altamente capacitado y que tenga las competencias necesarias que buscan la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

Garantiza y busca que los colaboradores de la organización se encuentren satisfechos con la realización de las actividades que realizan dentro de la organización.

Establece estándares que permiten laborar con ciertos indicadores de calidad de vida en el trabajo.

La gestión de talento humano permite la constante capacitación de las personas, buscando siempre afrontar los futuros cambios del ambiente.

La gestión del talento humano permite establecer políticas y normas de convivencia dentro de la organización con el fin de desarrollar comportamiento éticos y socialmente aceptables por todos los miembros de la organización.

La gestión del talento humano busca establecer prácticas y estrategias que permitan la retención de personas con el fin de evitar que los talentos de la organización migren a otras organizaciones.

La gestión del talento humano busca la construcción de estrategias que permitan incrementar la motivación intrínseca e intrínseca del personal de la organización

1.3.1.4. Procesos de la gestión del talento humano

Chiavenato (2011) propone los siguientes procesos de la gestión del talento humano:

a. Admisión de personas

El proceso de admisión de personas se relaciona con las actividades que realiza la empresa para seleccionar y contratar personal nuevo en la empresa. Este proceso contiene las actividades y estrategias que permiten a la empresa seleccionar el personas más idóneo y adecuado a los perfiles de puesto que tiene en la empresa en su estructura organizacional.

El proceso de admisión de personas incluye las siguientes actividades:

a.1. Reclutamiento de personas.

Alles (2010) sostiene que el reclutamiento de personas incluye las actividades y procedimientos que realiza la empresa para identificar los posibles candidatos aptos que cubren los requerimientos de los puestos de trabajo de la organización. Incluye las actividades y procesos que permiten una selección objetiva y optima de candidatos.

El proceso de reclutamiento se orienta a garantizar que la empresa obtenga el número suficiente de candidatos que participen en un proceso de convocatorio y de reclutamiento.

Reclutar es la acción de reunir una determinada cantidad de personas para participar de la convocatoria de una empresa.

Alles (2010) afirma que el proceso de reclutamiento de persona se inicia dentro de la organización, esto quiere decir que cuando existe un vacante o puesto disponible, la empresa debe buscar los candidatos que reúnan las características necesarias para cubrir los puestos en vacancia. En caso no existieran los candidatos con el perfil necesario, la empresa debe iniciar un proceso de reclutamiento externo, iniciando las actividades de publicación de anuncios en el periódico de mayor circulación de la ciudad.

a.2. Selección de personal

Alles (2010) La selección es una actividad que antecede a la contratación del personal, incluye los procesos y pruebas psicológicos previas que garantizan la contratación del personal idóneo para la empresa. La selección implica obtener información de las características de los candidatos.

El proceso de selección es de suma importancia para las empresas porque garantiza que los candidatos del proceso de reclutamiento cumplen con las características y requerimientos del puesto de trabajo.

b. Aplicación de personas

La aplicación de personas es el paso que sigue a la contratación de personal, en este proceso se orienta a los colaboradores nuevos en relación a las funciones, tareas y procedimientos que deben seguir para cumplir con eficiencia su labor encomendada. Incluye una etapa de bienvenida y de presentación de todos los colaboradores de la organización.

En esta etapa también se informa a los colaboradores nuevos sobre el tipo de cultura organizacional que existe en la empresa, se presenta la misión y visión de la organización, se indican los niveles organizacionales, líneas de comunicación y de autoridad, así como también se expresen las políticas y reglamentos de trabajo que se debe seguir y cumplir dentro de la organización.

La aplicación de persona contiene a su vez:

b.1. El diseño de cargos

El diseño de cargos consiste en el conjunto de actividades y procedimientos que tiene como fin definir la característica y requerimientos que debe tener un cargo o puesto de trabajo. En esta actividad se deben definir:

Las tareas y actividades que los colaboradores deben desarrollar.

Las formas y maneras para realizar las actividades y funciones de los colaboradores.

Estructuras de supervisión y reportes directos.

Normas técnicas y competencias específicas del puesto de trabajo.

c. Compensación de personas

Consiste en todas las actividades necesarias que permiten lograr motivación y satisfacción de las necesidades personales de los colaboradores. Las actividades de motivación externa incluyen remuneraciones, beneficios y prestaciones.

c.1. Remuneración

Dessler (2009), afirma la remuneración son todas las formas de pago en dinero pecuniario u otras formas de remuneración que se encuentran directamente relacionadas con el esfuerzo del trabajo de los colaboradores. Todo colaborador por ley tiene derecho a recibir a una remuneración de tipo mensual, quincenal, semanal o diaria por los servicios y trabajos que realiza en la empresa. La remuneración tiene 3 componentes: la remuneración básica que se fija de manera en función de salario mínimo vital, los incentivos salariales que se caracterizan por ser variables y se relacionan con los niveles de productividad y las prestaciones que las remuneraciones indirectas y se encuentran en función del tipo de contrato que se firma con la empresa.

c.2. Programa de incentivos

Dessler (2009), indica que los programas de incentivos se caracterizan por un conjunto de actividades y estrategias que tiene como fin incrementar la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa. El programa de incentivos se basa en actividades de compensación no monetaria como lo son seguros, vacaciones pagadas, capacitaciones en cursos especiales, descuentos en restaurantes etc.

Otro de los objetivos de los programas de incentivos es lograr que el personal de la empresa se mantenga más tiempo en la organización, logrado un nivel alto de retención del talento humano.

d. Desarrollo de personas

Alles (2010) afirma que el proceso de desarrollo de personas contiene las actividades necesarias para que los colaboradores de la organización adquieran nuevos conocimientos, habilidades y destrezas en el quehacer diario de la actividad laboral. Implican proporcionar información necesaria e importante para el desarrollo de las funciones organizacionales.

El desarrollo de personas permite a los colaboradores obtener los requerimientos necesarios para suceder a personas dentro de los niveles organizacionales.

d.1. Capacitación de personal.

Chiavenato (2006), afirma que la capacitación es un conjunto de procesos educativos que ocurren dentro de la organización con el fin que los colaboradores adquieran nuevos conocimientos que les permita incrementar su performance y productividad en el trabajo. Es una experiencia de aprendizaje que permite un cambio permanente en la mejora de un trabajo o actividad laboral.

La capacitación de personal persigue los siguientes objetivos:

Promover y adquirir nuevo conocimiento en los colaboradores de la organización.

Innovar los procedimientos de realización de trabajo actual en busca de la eficiencia de las actividades de la empresa

Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes externos e internos.

Desarrollar competencias laborales que permitan el logro de objetivos.

e. Mantenimiento de personas

Chiavenato (2006), postula que el mantenimiento de personas incluye todas las actividades necesarias que debe aplicar la organización para lograr la máxima satisfacción de los colaboradores, brindándoles calidad de vida y un alto nivel de compromiso laboral, garantizando de esta manera un sentimiento de lealtad hacia la organización.

Las actividades incluyen todo lo relacionado con brindar las condiciones ergonómicas, físicas, psicológicas, remunerativas y sociales para lograr un alto nivel de lealtad en los colaboradores de la empresa.

Actualmente las empresas no solo deben preocuparse por obtener un personal altamente calificados, sino que también deben promover actividades que permitan la retención del talento humano dentro de la organización.

e.1.Relaciones adecuadas con los empleados

Chiavenato (2006), postula que las empresas deben fomentar actividades y políticas para que las relaciones entre empleados sean adecuadas y sanas, fomentando un clima laboral óptimo para el logro de los objetivos organizacionales.

Para tener relaciones adecuadas con los empleados la empresa debe considerar:

Una comunicación asertiva

Canales de comunicación ascendentes y descendentes

Manejo de conflictos entre áreas

Estilo de liderazgo adecuado

e.2. Higiene Laboral

Chiavenato (2006) sostiene que la higiene laboral se relaciona con las condiciones físicas que ofrece la empresa para realizar el trabajo diario dentro de la organización. Se relaciona con el material mobiliario, ruido, ergonomía, luz ambiental, aire, equipos de trabajo que se encuentran en interacción con el colaborador.

Un ambiente saludable permite que los colaboradores de una empresa desarrollen un trabajo eficiente y saludable, garantizando de una mejor manera el logro de los objetivos organizacionales.

f. Evaluación de personas

Chiavenato (2006), afirma que el proceso de evaluación de personas consiste en lograr medir el desempeño de las personas contra un estándar de control, con el fin de obtener retroalimentación de las formas y maneras con que los colaboradores realizan sus actividades. La evaluación de personas se realiza durante el ejercicio de la empresa y se

caracteriza por ser llevada a cabo a través de los procesos de supervisión a cargo de los jefes inmediatos de la empresa.

1.3.2. Satisfacción del cliente

Kotler y Armstrong (2003) expresan que la satisfacción del cliente es el estado anímico que presentan los consumidores luego de probar, hacer uso o consumir un bien o servicio de una organización. El estado anímico responde directamente de comparar las expectativas o esperanzas que se tiene del bien o servicio versus el rendimiento real del bien o servicio. El estado anímico de los clientes puede ser placentero si las expectativas son cubiertas por el bien o servicio o puede ser insatisfactorio si las expectativas no son cubiertas.

“La satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondiera a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción”. (Castillo, 2005, p. 88)

Castillo (2005) establece que la satisfacción de los clientes es una medida de calidad que está relacionada con los bienes o servicios que comercializa una empresa. La satisfacción del cliente se refiere al conjunto de sentimientos de saciedad que obtiene un cliente luego que se ha consumido un bien o servicio. Es la evaluación comparativa que se centra en las expectativas y necesidades de los clientes.

1.3.2.1. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Kotler y Armstrong (2003), establecen que las empresas que ofrecen un nivel alto de satisfacción a sus clientes.

Primer beneficio: Intención de volver a comprar

Un cliente que se encuentra con un nivel de satisfacción alto, es un cliente que probablemente tendrá una intención de compra positiva, esto quiere decir que el cliente tendrá la intención de volver a comprar en un espacio de tiempo sostenido.

Segundo beneficio: Comunicación boca a boca

Un cliente que encuentra satisfacción en los bienes y servicios que brinda la empresa, es un cliente que hablará bien de la empresa. Servirá como un medio de comunicación gratuito para la empresa. Un cliente que se encuentra satisfecho habla bien de la empresa a

10 de sus conocidos, mientras que un cliente que encuentra un evento de insatisfacción lo comenta con 30 a 40 de sus conocidos o referidos.

Tercer beneficio: Fidelización

Un cliente que ha obtenido un nivel de satisfacción alto, encuentra que ha satisfecho sus necesidades con los bienes y servicios de la empresa. Es un cliente que se convertirá en un cliente fidelizado y tendrá la intención de compra a futuro sostenida.

1.3.2.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente

Kotler (2009) establece que la satisfacción se encuentra afectada por las siguientes dimensiones.

El Rendimiento Percibido: el rendimiento percibido se encuentra relacionado con el consumo o la experiencia de consumo que ha tenido el cliente, el rendimiento percibido es la entrega de valor que ha recibido el cliente luego de haber consumido el bien o servicio. El rendimiento percibido es proporcional al nivel socio cultura que tiene el cliente y es resultado directo de la percepción. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

“Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio. Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 189).

Además, el rendimiento percibido se encuentra influenciado por las opiniones de otras personas, o círculos de influencia del consumidor propio. Los grupos de interés de los consumidores afectan la idea del rendimiento que percibe el cliente.

Las Expectativas: las expectativas son las esperanzas que tienen los clientes, o las circunstancias esperadas de los clientes de obtener un rendimiento o beneficio por la compra de un bien o servicio. (Kotler y Armstrong, 2003)

“Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 189)

“Experiencias de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. Promesas que ofrecen los competidores”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 189)

“En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 190)

“Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia” (Kotler y Armstrong, 2003, p. 190)

1.3.2.3. Niveles de satisfacción

Kotler y Armstrong (2003) establece que un cliente luego de consumir un bien o servicio, se pueden presentar los siguientes niveles de satisfacción.

Insatisfacción: “Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 201)

Satisfacción: “Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 201)

Complacencia: “Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 201)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La justificación teórica suele darse cuando suele señalarse la importancia que tiene la investigación de un problema en cuestión al proceso de una teoría científica.” Lo cual señala que el estudio realizado permitirá, elaborar una innovación científica por lo cual es indispensable poder realizar un control o estado de la situación del problema el cual es

investigado, y permitirá objetar algunos resultados de otras investigaciones o desarrollar un modelo teórico”. (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2013, p. 126). El presente estudio se justificará de manera teórica porque se utilizarán teóricas científicas que explican las variables que se encuentran relacionadas con la realidad problemática.

La apología metodológica suele iniciarse cuando se señala que el determinado uso de técnicas o herramientas de investigación necesariamente debe ser útil para otras investigaciones parecidas. El cual “casualmente debe tratarse de técnicas o herramientas sumamente novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de esquemas, de muestreo, etc. Que determina el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares” (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2013, p. 126). El presente estudio se valdrá del tipo de investigación correlacional, con el fin de establecer el grado de correlación que existe entre la variable gestión del talento humano y la satisfacción del cliente. La prueba estadística que se utilizará para establecer el grado de correlación será el coeficiente de Pearson.

“La justificación por medio social suele darse cuando la investigación tiene la función de solucionar los diversos problemas sociales que suelen afectar a un grupo social.” (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2013, p. 126). El presente estudio se orientará a mejorar el grado de satisfacción de los clientes, mediante la propuesta de gestión de talento humano.

1.6. Hipótesis

H₁: Si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

H₀: No existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

Específicos

Determinar el nivel de gestión del talento humano en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

Determinar el nivel de satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

Identificar los factores que favorecen la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

Elaborar estrategias de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

**CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO**

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue cuantitativa porque estuvo basada en datos estadísticos y porcentajes obtenidos de los instrumentos de recolección de datos.

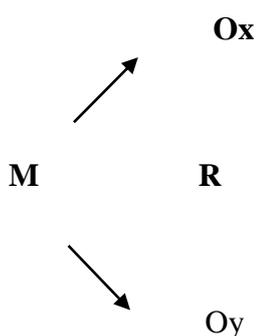
La investigación utilizó el tipo de investigación descriptiva, con el fin de describir las características que presentan las variables de estudio, identificar su nivel, determinando los factores que la afectan. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que la investigación descriptiva describe una los hechos y situaciones que presenta una realidad problemática.

La investigación fue de tipo correlacional. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), este tipo de investigación tiene como “objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una más o variables en una población”. (p. 345)

Diseño de la investigación

El diseño de investigación del cual se hizo uso es el diseño de carácter no experimental, ya que la investigación no manipulará las variables y se realizó

en un solo espacio de tiempo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “, propone que “lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”. (p. 378)



Donde:

M = Muestra

O_x = VI: Gestión del Talento Humano

O_y = VD: Satisfacción del cliente

r = es el coeficiente de correlación entre O_x y O_y.

2.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: Gestión del talento humano

Alles (2006) define que la gestión del talento humano son todos los procesos que tienen que ver con la gestión de personas dentro de una organización, estos procesos se encuentran directamente relacionados con todas las actividades que realiza una empresa desde la contratación de personal hasta su desvinculación dentro de la empresa.

Variable dependiente: Satisfacción del cliente

Kotler y Armstrong (2003) expresan que la satisfacción del cliente es el estado anímico que presentan los consumidores luego de probar, hacer uso o consumir un bien o servicio de una organización. El estado anímico responde directamente de comparar las expectativas o esperanzas que se tiene del bien o servicio versus el rendimiento real del bien o servicio. El estado anímico de los clientes puede ser placentero si las expectativas son cubiertas por el bien o servicio o puede ser insatisfactorio si las expectativas no son cubiertas.

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Gestión de talento humano	Admisión de personas	Reclutamiento y selección	La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal	Likert	Encuesta /Cuestionario
		Inducción de personas	La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.		
	Aplicación de personas	Diseño de cargos	En la empresa existen documentos que normen las funciones y procedimientos del puesto Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas que laboran en la empresa		
		Remuneración	La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades		
	Compensación de personas	Programa de incentivos	La empresa brinda como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.		
Desarrollo de personas	Nivel de capacitación	La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores a través de capacitaciones			

Mantenimiento de personas		Condiciones laborales	Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente. En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización
		Nivel de ergonomía	La empresa proporciona las herramientas de oficina y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad
Evaluación de personas	de	Registro de información del personal	La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Satisfacción	Niveles de satisfacción.	Nivel de recompra	Volvería a contratar los servicios de la empresa		Encuesta
		Nivel de recomendación	Recomendaría a sus conocidos/amigos el los servicios que brinda la empresa		
	Nivel de satisfacción	La empresa satisface completamente sus necesidades			
	Expectativas.	Nivel de cumplimiento de publicidad	La empresa cumple con la publicidad que ofrece en sus servicios		

	Nivel de calidad de servicio	La calidad de servicio ofrecida por el personal de la empresa es la adecuada	Likert	Cuestionario
	Nivel de superación de expectativas	La experiencia de servicio que ofrece la empresa superó sus expectativas.		
	Nivel de personalización de servicio	El servicio que le brindo la empresa durante fue personalizado de acuerdo a sus requerimientos Los servicios ofrecidos por la empresa son de calidad.		
Rendimiento percibido.	Nivel de percepción de calidad	El servicio de atención al cliente de la empresa es de calidad. La empresa cuenta con tecnología de punta en sus instalaciones.		

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

Población

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) expresan que “la población es el conjunto de individuos o personas que son motivo de investigación”. (p. 201)

Para el estudio de la variable gestión del talento humano se tomo como población al total de colaboradores que laboran en la empresa los cuales en su totalidad suman 30 colaboradores.

Para el estudio de la variable satisfacción del cliente, la población estuvo conformada por el registro de clientes que mantiene mantienen obras vigentes con la empresa en el año 2018 a población de clientes en total es de 30 elementos

Muestra

La muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, como lo decreta Tamayo y Tamayo (2003) que manifiestan que “el muestreo no probabilístico no se basa en un proceso de azar, sino que es el investigador el que elige la muestra”. (p. 298)

Debido a que las poblaciones son poco significativas, se tomo como muestra al total de la población de colaboradores de la empresa y al total de la población de los clientes que mantienen obras vigentes con la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

En relación a las técnicas de recolección de datos, en el presente estudio se hizo uso de la técnica de investigación de campo, denominada encuesta.

Del Cid et al. (2007), indican que “la encuesta constituye la aplicación de un procedimiento estandarizado que permite recabar información de forma oral o escrita sobre una muestra amplia de sujetos; enfocándose típicamente en información sobre la conducta, valores, actitudes, y circunstancias sociales de los individuos, incluyéndose también

información más allá del individuo, es decir sobre sus relaciones o actividades con otra persona”. (p.85).

Instrumentos de recolección de datos

En relación al uso del instrumento de recolección de datos, en el presente estudio se hizo uso del instrumento denominado cuestionario; cuya característica principal es el uso de ítems o preguntas.

Según Del Cid et al. (2007), “las preguntas son la expresión manifiesta, por lo común en forma de interrogante, que constituyen la estructura formal del cuestionario y mediante ella se recoge la información”. (p.109)

En relación al tipo de escala de medición utilizado; en la presente investigación haremos uso de la escala de Likert.

Según García, Aguilera & Castillo (2011), la escala de Likert es un instrumento para medir actitudes y valores a través del uso de preguntas, donde cada pregunta tiene un valor igual; en el cual los sujetos responden indicando de acuerdo o desacuerdo; generalmente en esta escala se establece cinco rangos de respuesta, pero pueden ser tres, siete o más

Recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos, se visito in situ a los colaboradores y clientes de la empresa, con el fin de aplicar el instrumento de recolección de datos. La información obtenida de la aplicación del instrumento fue analizada de la siguiente manera;

Paso 1: Seleccionar un programa de análisis; se utilizo el software estadístico Statical Package for the Social Sciense (SPSS 24) el cual permitió obtener las tablas y figuras que contienen frecuencias y medias. Además, el software permitirá desarrollar las correlaciones entre ambas variables, para conseguir los objetivos de investigación planteados.

Paso 2: Asignar valores a las escalas de respuestas multicotomas.

Paso 3: Explorar los datos; y analizar la información obtenida.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	3	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	14

Fuente: SPSS 24

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	3	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	10

Fuente: SPSS 24

El juicio de expertos permitió determinar la fiabilidad del instrumento estuvo conformado por profesores y especialistas en Administración, quienes indicaron que el instrumento es fiable. La realización de la prueba piloto fue con el propósito de determinar posibles ajustes obteniendo un alfa de Cronbach de 0.832.

2.5. Método de análisis de datos

Para analizar los datos, se utilizará la estadística descriptiva, donde se aplicará la media, mediana, la moda y el promedio, así como valores máximos y mínimos con sus porcentajes respectivos.

El manejo y análisis cuantitativo de los datos recabados en la encuesta, se tabulan y con la ayuda del programa Microsoft Excel 2010, a través de los diferentes métodos estadísticos se elaborarán cuadros, tablas y gráficos estadísticos de manera fácil y confiable, para iniciar la interpretación de los mismos de acuerdo a los objetivos que se plantearon.

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento informado

La aplicación de los instrumentos de investigación, contarán con el permiso de la empresa en general, así como también se contará con la aceptación de los elementos de la muestra.

Confidencialidad

Los datos obtenidos se mantendrán en absoluta reserva y solo podrán ser aplicados en la realidad problemática de la empresa. La información será de carácter confidencial.

Observación participante

Durante la investigación, se mantendrá la observación directa de los investigadores, para actuar con diligencia, cuidando la integridad de los elementos de la muestra.

**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 3

Rangos de niveles de las dimensiones de la variable independiente

Dimensiones	# preguntas	Min	Max	Rango	Amplitud	Bajo	Medio	Alto
Admisión de personas	4	4	20	16	5	4--9	10--15	16--21
Aplicación de personas	2	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Compensación de personas	2	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Desarrollo de personas	3	3	15	12	4	3--7	8--12	13--17
Mantenimiento de personas	2	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Evaluación de personas	1	1	5	4	1	1--2	3--4	5--6
Total	14	14	70	56	19	14--33	34--53	54--73

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Nivel de admisión de personas (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	27	90%	90%
Medio	3	10%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

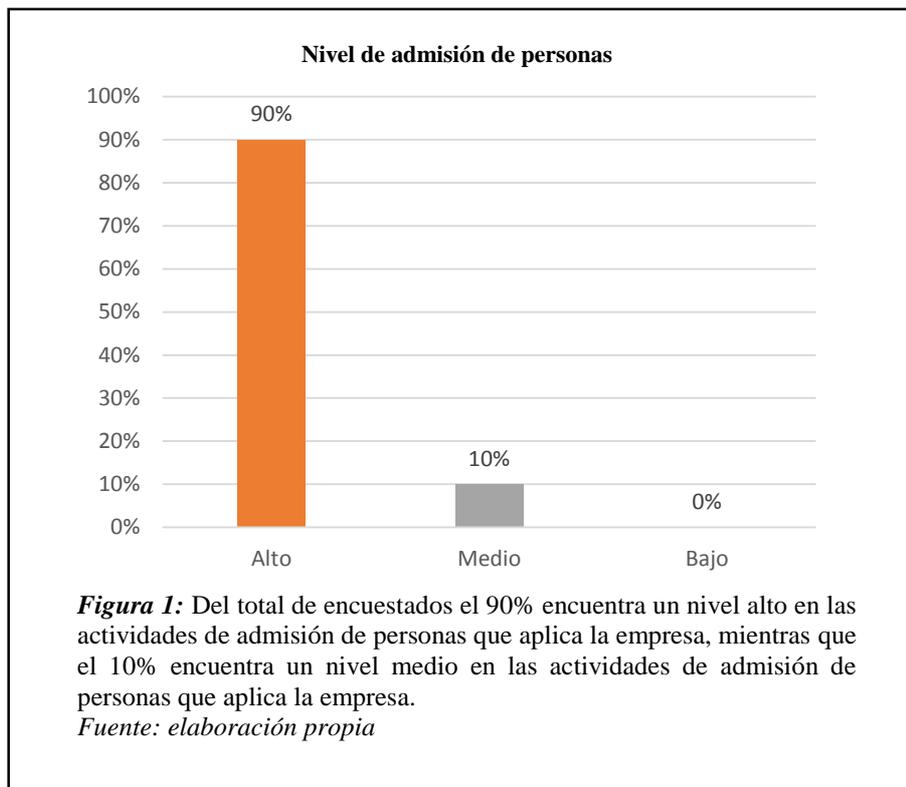


Tabla 5*Preguntas de la dimensión admisión de personas*

Admisión de personas	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto	23	77%	7	23%	0	0%	0	0%	0	0%
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal	16	53%	12	40%	2	7%	0	0%	0	0%
La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto	26	87%	4	13%	0	0%	0	0%	0	0%
La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	27	90%	0	0%	3	10%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia

Tabla 6

Nivel de aplicación de personas (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	0	0%	0%
Medio	30	100%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

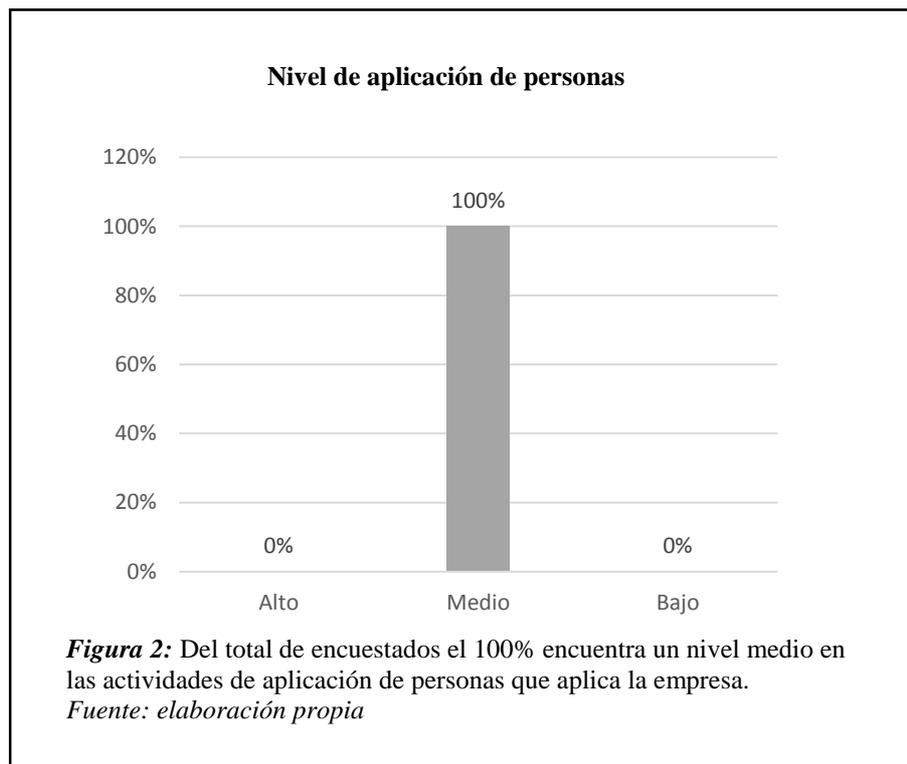


Tabla 7*Preguntas de la dimensión aplicación de personas*

Aplicación de personas	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
En la empresa existen documentos que normen las funciones y procedimientos del puesto	26	87%	4	13%	0	0%	0	0%	0	0%
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas que laboran en la empresa	4	13%	26	87%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia

Tabla 8

Nivel de compensación de personas (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	0	0%	0%
Medio	13	43%	43%
Bajo	17	57%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

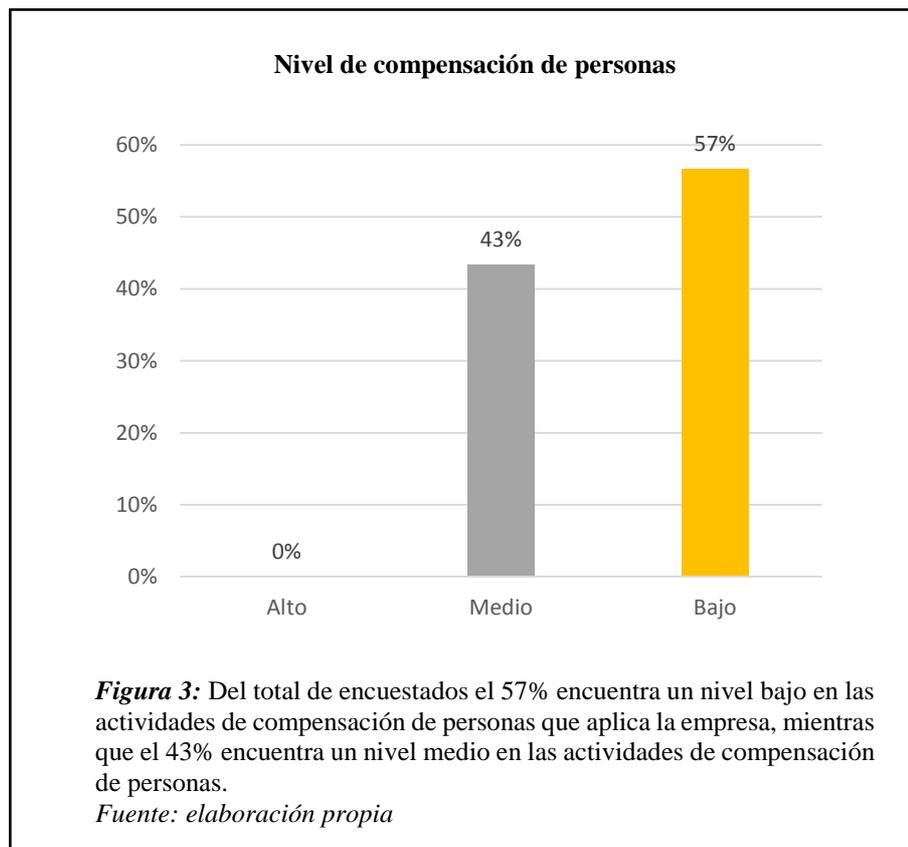


Tabla 9*Preguntas de la dimensión compensación de personas*

Compensación de personas	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades	0	0%	13	72%	5	28%	0	0%	0	0%
La empresa brinda como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.	0	0%	0	0%	0	0%	24	80%	6	20%

Fuente: elaboración propia

Tabla 10

Nivel de desarrollo de personas (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	0	0%	0%
Medio	21	70%	70%
Bajo	9	30%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

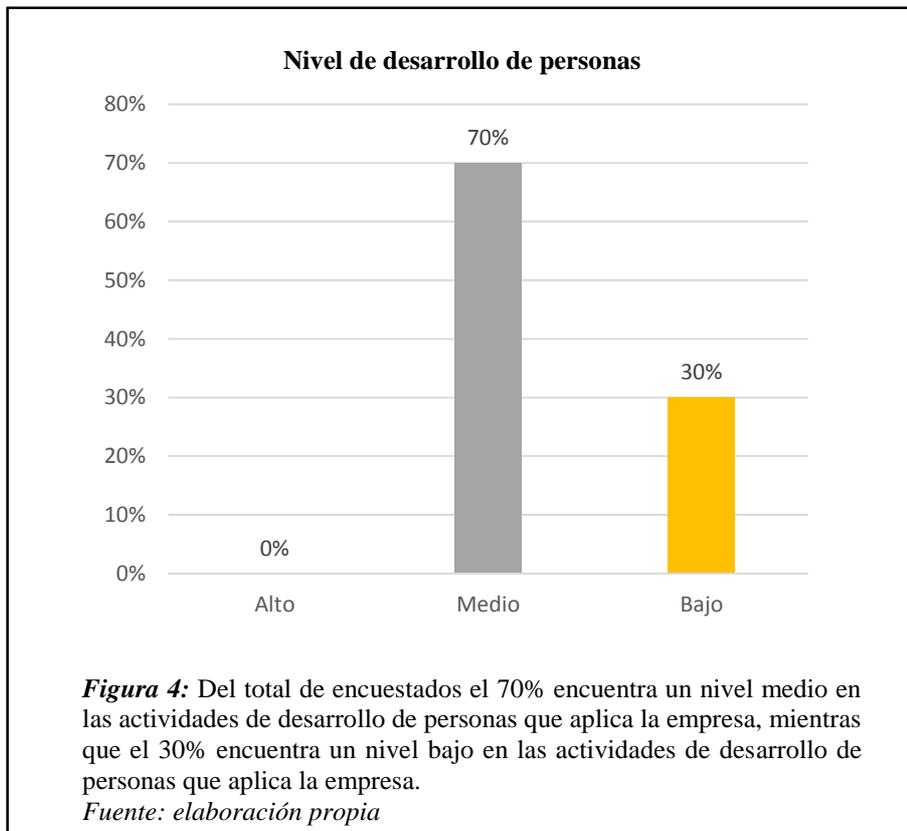


Tabla 11*Preguntas de la dimensión desarrollo de personas*

Desarrollo de personas	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores a través de capacitaciones	0	0%	12	40%	5	17%	7	23%	6	20%
Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales	9	30%	9	30%	9	30%	3	10%	0	0%
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.	0	0%	7	23%	5	17%	13	43%	5	17%

Fuente: elaboración propia

Tabla 12

Nivel de mantenimiento de personas (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	0	0%	0%
Medio	30	100%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

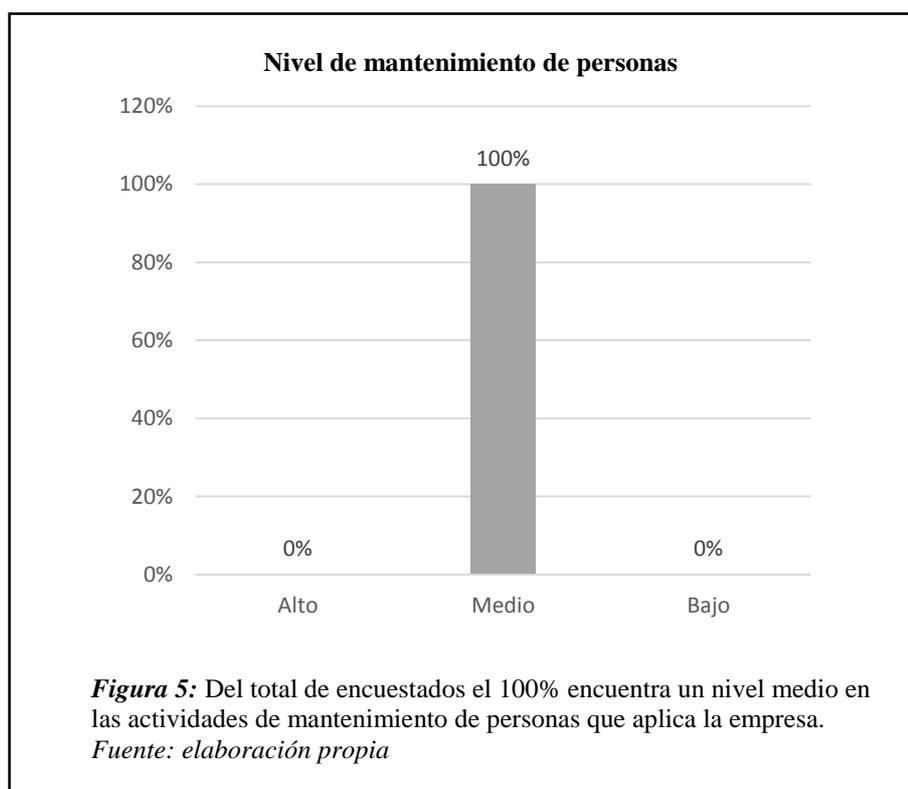


Tabla 13*Preguntas de la dimensión mantenimiento de personas*

Mantenimiento de personas	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización	0	0%	12	40%	3	10%	10	33%	5	17%
La empresa proporciona las herramientas de oficina y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	6	20%	24	80%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia

Tabla 14

Nivel de evaluación de personas (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	26	87%	87%
Medio	4	13%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

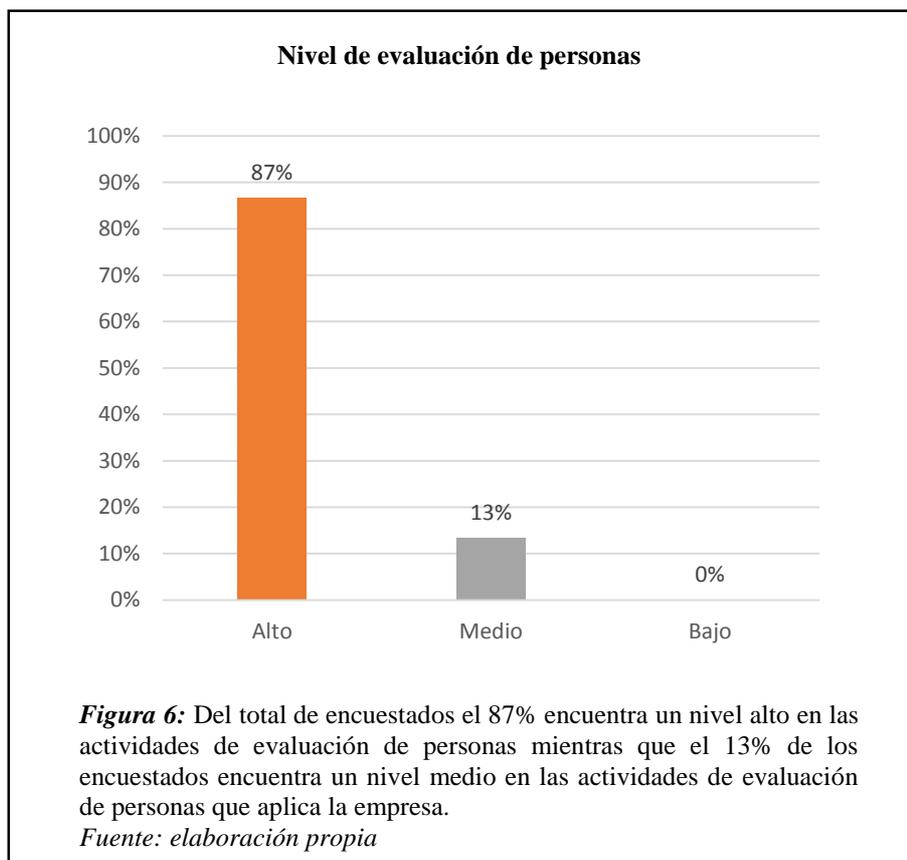


Tabla 15*Preguntas de la dimensión evaluación personas*

Evaluación de personas	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.	26	87%	4	13%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia

Tabla 16

Nivel de la variable gestión del talento humano (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	4	13%	13%
Medio	26	87%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

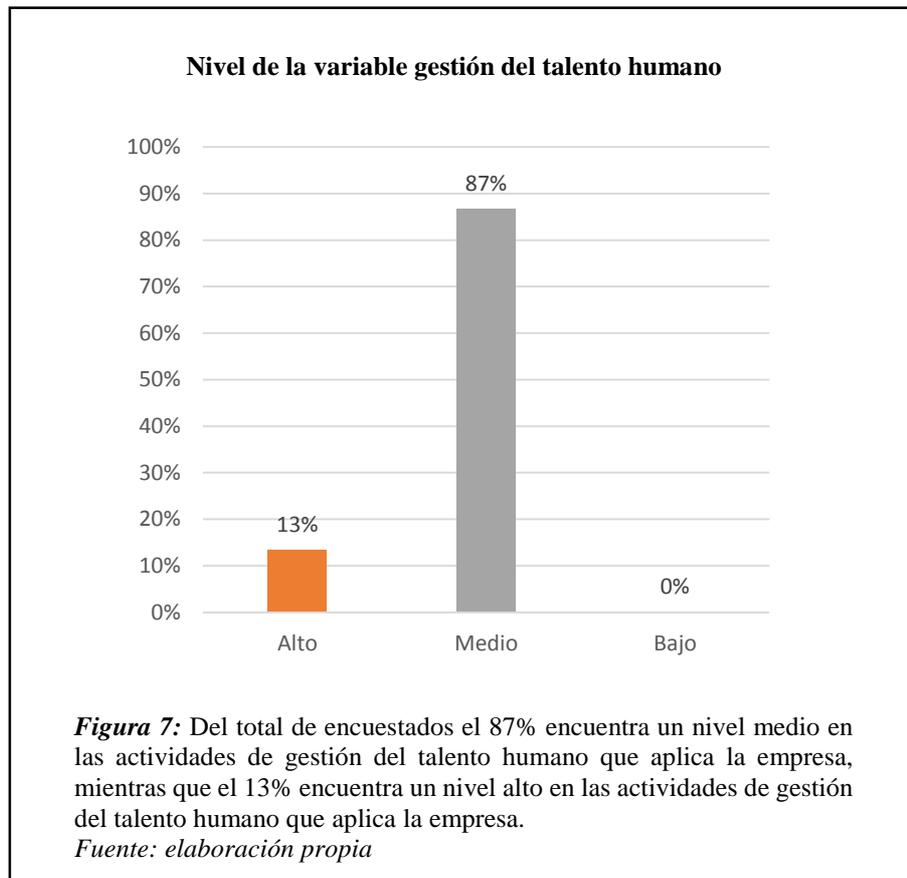


Tabla 17*Rangos de niveles de las dimensiones de la variable dependiente*

Dimensiones	# preguntas	Min	Max	Rango	Amplitud	Bajo	Medio	Alto
Niveles de satisfacción	3	3	15	12	4	3--7	8--12	13--17
Expectativas	4	4	20	16	5	4--9	10--15	16--21
Rendimiento percibido	3	3	15	12	4	3--7	8--12	13--17
Total	10	10	50	40	13	10--23	24--37	38--51

Fuente: elaboración propia

Tabla 18

Niveles de satisfacción (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	30	100%	100%
Medio	0	0%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

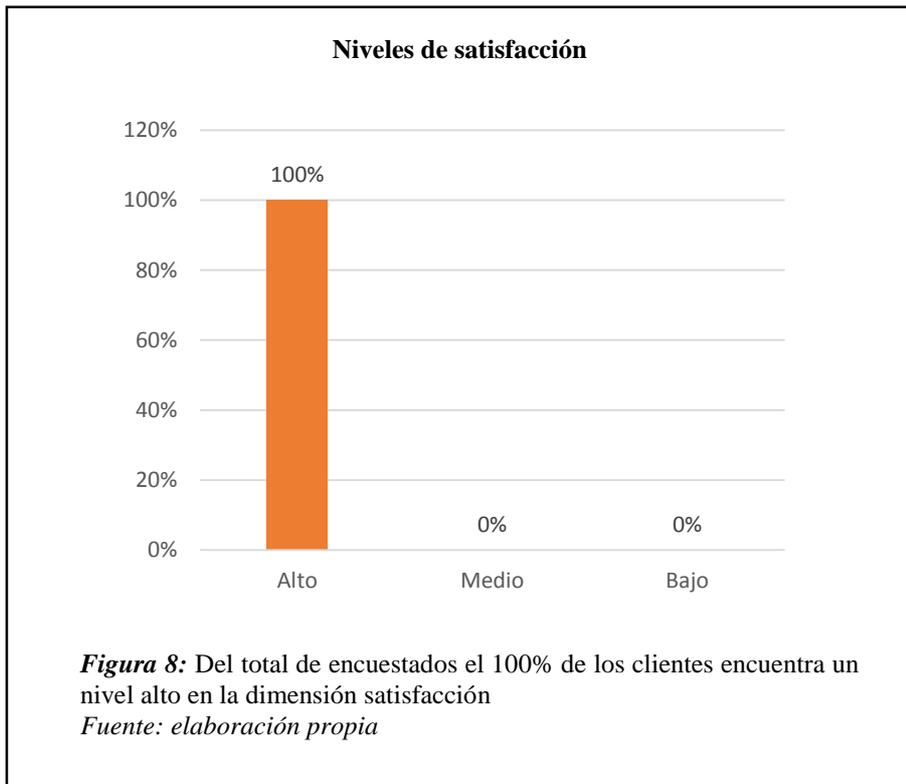


Tabla 19*Preguntas de la dimensión niveles de satisfacción*

Niveles de satisfacción	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Volvería a contratar los servicios de la empresa	26	87%	4	13%	0	0%	0	0%	0	0%
Recomendaría a sus conocidos/amigos el los servicios que brinda la empresa	27	90%	3	10%	0	0%	0	0%	0	0%
La empresa satisface completamente sus necesidades	6	20%	21	70%	3	10%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia

Tabla 20

Nivel de expectativas (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	30	100%	100%
Medio	0	0%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

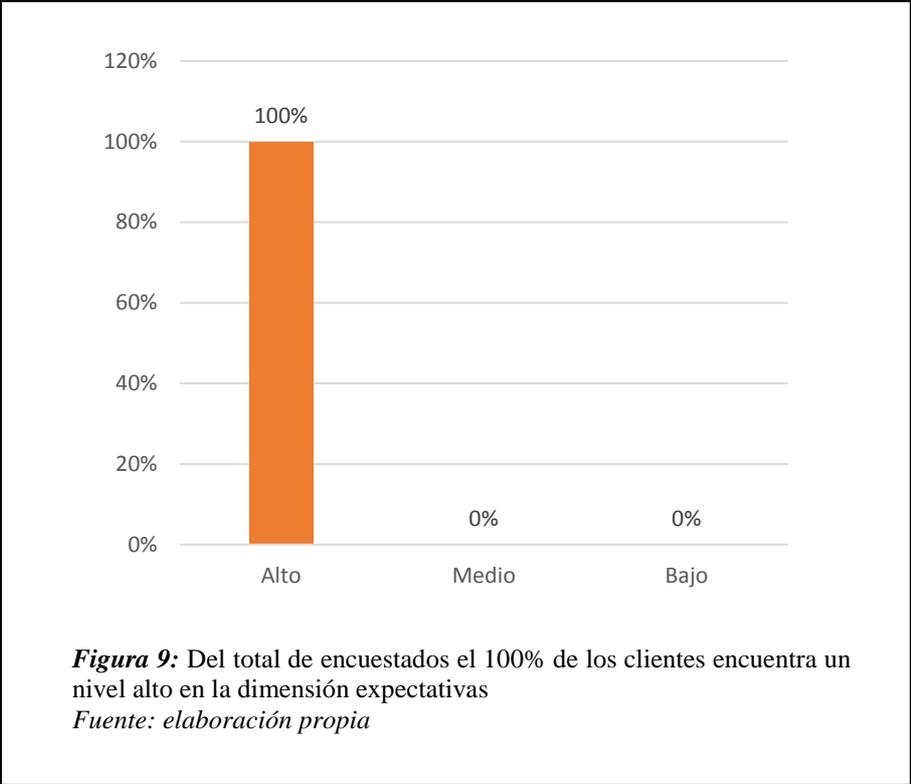


Tabla 21*Preguntas de la dimensión expectativas*

Expectativas	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La empresa cumple con la publicidad que ofrece en sus servicios	9	30%	18	60%	3	10%	0	0%	0	0%
La calidad de servicio ofrecida por el personal de la empresa es la adecuada	15	50%	10	33%	3	10%	2	7%	0	0%
La experiencia de servicio que ofrece la empresa superó sus expectativas.	23	77%	5	17%	2	7%	0	0%	0	0%
El servicio que le brindo la empresa durante fue personalizado de acuerdo a sus requerimientos	6	20%	21	70%	0	0%	3	10%	0	0%

Fuente: elaboración propia

Tabla 22

Nivel de rendimiento percibido (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	24	80%	80%
Medio	6	20%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

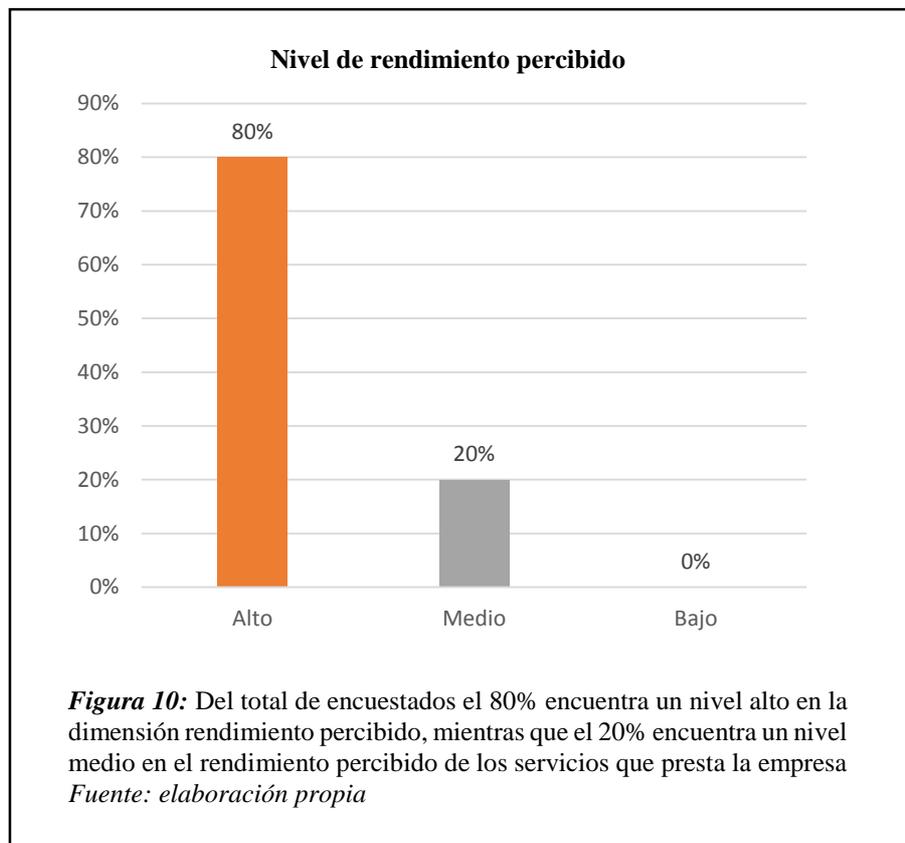


Tabla 23*Preguntas de la dimensión rendimiento percibido*

Rendimiento percibido	TA		A		I		D		TD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Los servicios ofrecidos por la empresa son de calidad.	24	80%	6	20%	0	0%	0	0%	0	0%
El servicio de atención al cliente de la empresa es de calidad.	23	77%	7	23%	0	0%	0	0%	0	0%
La empresa cuenta con tecnología de punta en sus instalaciones.	0	0%	27	90%	3	10%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia

Tabla 24

Nivel de la variable satisfacción del cliente (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	30	100%	100%
Medio	0	0%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	30	100%	100%

Fuente: elaboración propia

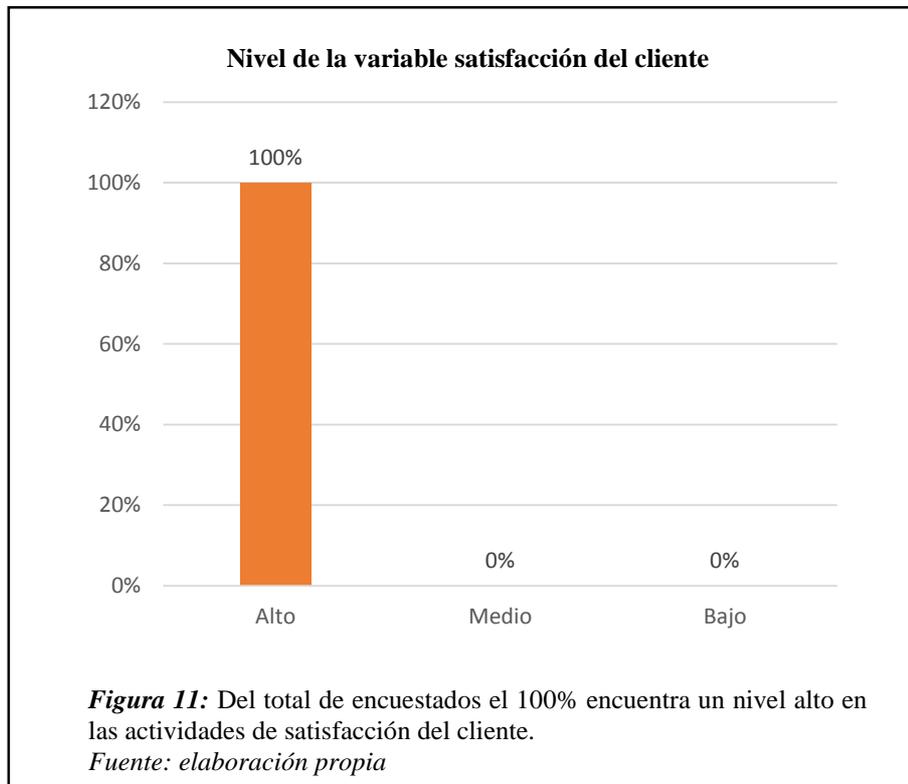
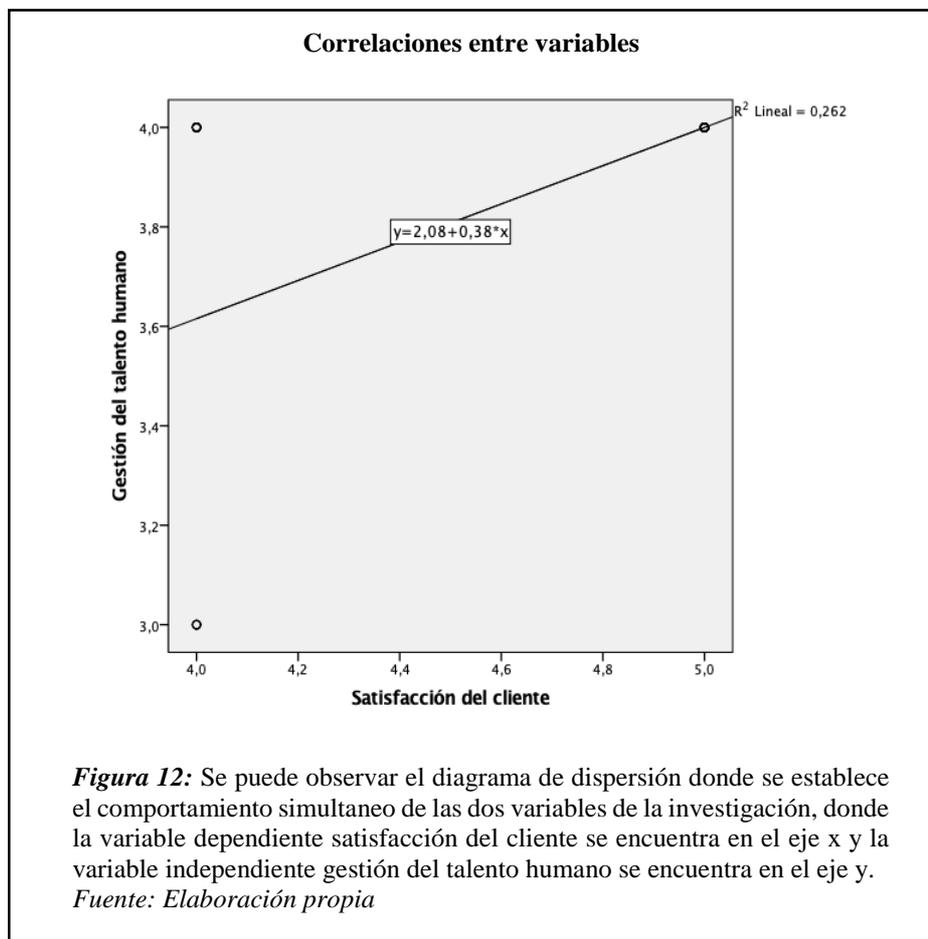


Tabla 25*Correlaciones entre variables*

		Gestión del talento humano	Satisfacción del cliente
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	1	,511**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	,511**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia



3.2. Discusión de resultados

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer (Ver Tabla 25) que existe un nivel de correlación $r = 0.511$, el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación positiva moderada, puesto que tiene un nivel de significación $p = 0.004$. Que se encuentra ubicado por debajo del nivel bilateral 0.01; también, puede confirmarse como afirmativa en un 99% de nivel de confianza, que existe una correlación moderada entre las variables gestión del talento humano y satisfacción del cliente.

Los resultados concuerdan con la investigación de Rodríguez (2015), quien obtiene que existe incidencia entre la gestión del talento humano y la atención al cliente. Por lo tanto, se deduce que si la empresa Constructora Queiroz Galvao, incrementa el nivel de gestión del talento humano, se incrementará de manera proporcional el nivel de satisfacción que presentan los clientes que mantienen obras con la empresa.

Determinar el nivel de gestión del talento humano en la Constructora Queiroz, Galvao S.A.

De acuerdo a la Tabla 16 se puede evidenciar que el nivel gestión del talento humano en la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A., es medio, debido a que el 80% de los colaboradores indica estar en desacuerdo en que La empresa brinda como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc., el 23% de los colaboradores indica estar en desacuerdo en que la empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores a través de capacitaciones, el 10% de los colaboradores indica estar en desacuerdo en que las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales, un 43% de los colaboradores indica estar en desacuerdo en que la empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente, además un 33% de los colaboradores indica estar en desacuerdo en que en la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización.

Alles (2006) define que la gestión del talento humano son todos los procesos que tienen que ver con la gestión de personas dentro de una organización, estos procesos se encuentran directamente relacionados con todas las actividades que realiza una empresa desde la contratación de personal hasta su desvinculación dentro de la empresa. De la Cruz y Mendoza (2014), encuentran en su investigación que una mejor gestión de recursos humanos permite un incremento significativo en el desempeño laboral de los colaboradores, la mejora en la gestión de talento humano debe basarse en actividades de capacitación y motivación económica hacia los colaboradores. Por lo tanto, se evidencia que en la empresa Construtora Queiroz, Galvao S.A., se deben gestionar de una manera adecuada los programas de capacitaciones orientadas al fortalecimiento de las competencias de los colaboradores, así como también, se debe mejorar la gestión de las condiciones de vida y de remuneraciones.

Determinar el nivel de satisfacción del cliente en la Construtora Queiroz, Galvao S.A.

De acuerdo a la Tabla 24, se evidencia que el nivel de la variable satisfacción del cliente en la Construtora Queiroz, Galvao S.A. es alto. Kotler y Armstrong (2003) expresan que la satisfacción del cliente es el estado anímico que presentan los consumidores luego de probar, hacer uso o consumir un bien o servicio de una organización. El estado anímico responde directamente de comparar las expectativas o esperanzas que se tiene del bien o servicio versus el rendimiento real del bien o servicio. El estado anímico de los clientes puede ser placentero si las expectativas son cubiertas por el bien o servicio o puede ser insatisfactorio si las expectativas no son cubiertas. Los resultados de la investigación discrepan con los hallazgos de Coronel (2016) quien obtiene que el grado de satisfacción que presentan los clientes de una empresa presenta un nivel medio, más de la mitad de los clientes se encuentran disconformes o insatisfechos con la capacidad de atención y el tiempo de espera para recibir atención. En la Construtora Queiroz, Galvao S.A. los clientes encuentran satisfacción en las dimensiones de niveles de satisfacción y expectativas

Identificar los factores que favorecen la satisfacción del cliente en la construtora Queiroz, Galvao S.A.

La dimensión niveles de satisfacción favorece el nivel de satisfacción, debido a que el 100% de los clientes encuentra un nivel alto. Kotler y Armstrong (2003) establece que un

cliente luego de consumir un bien o servicio, se pueden presentar los siguientes niveles de satisfacción. Insatisfacción: “Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 201). Satisfacción: “Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 201). Complacencia: “Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente”. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 201). Los resultados de la presente investigación discrepan de los hallazgos Cajo y Vásquez (2016), quienes concluyen que el grado de satisfacción que muestran los clientes de la empresa es medio.

De acuerdo a la Tabla 20, el 100% de los encuestados se encuentra un nivel alto en con respecto a las expectativas del servicio que brinda la empresa. Las expectativas son las esperanzas que tienen los clientes, o las circunstancias esperadas de los clientes de obtener un rendimiento o beneficio por la compra de un bien o servicio. (Kotler y Armstrong, 2003)

Elaborar estrategias de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A

Las estrategias de gestión del talento humano deben basarse en actividades de capacitación y otorgamiento de bonos de productividad, con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes. Los hallazgos de la investigación se relacionan con los hallazgos de Marroquín y Moler (2016) quienes sugieren que el área de gestión de personas debe implementar programas de incentivos y bonos con el fin de incrementar la motivación de los colaboradores y orientar los esfuerzos a satisfacer las necesidades de los clientes, también es necesarios que la empresa implemente un plan de capacitación anual con el fin de mejorar las habilidades de atención del personal de la empresa.

3.3. Aporte científico

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CONSTRUTORA QUEIROZ GALVAO S.A.

Introducción

Las estrategias de gestión del talento humano nacen del deseo de las organizaciones de sostener sus activos más importantes, pero eso no es el único motivo; los trabajadores que permanecen dentro de la empresa también sufren las consecuencias del cambio externo: desmotivación del equipo de trabajo, desestructuración de los planes de trabajo, ausencias en el trabajo, entre otras consecuencias. Por tanto, la instalación de estrategias de gestión del talento es importante en la empresa, porque permiten incrementar la sensación de bienestar en las personas de la organización, con el fin de incrementar el desempeño en el servicio, y en última instancia mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.

La presente propuesta de estrategias de gestión del talento humano está elaborada con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A., a través de un conjunto de estrategias, que busquen que busquen mejorar las actividades de la gestión de personas con el fin de incrementar el nivel de satisfacción del cliente, en sus diferentes dimensiones.

Todas las estrategias se encuentran contempladas para que sean ejecutadas en periodos de corto y mediano plazo, además, se debe tener en cuenta que los trabajadores deben seguir obteniendo conocimientos y siendo partícipe de actividades, por tal motivo se debe ir evaluando el desarrollo de las metas e ir modificándolas con el fin de poder lograr el objetivo deseado. La propuesta fue desarrollada a través de un cuadro en el que se plantearán las, metas y actividades correspondientes.

Objetivo específico 1:

Diseñar un programa de capacitación para los colaboradores relacionado a temas y técnicas de atención a clientes.

Actividades

- Seleccionar una consultora especializada
- Convocar a los colaboradores por grupos
- Realizar talleres sobre calidad de servicio con una frecuencia de cada dos meses
- Supervisar continuamente los indicadores de número de reclamos

Programa de capacitación

La presente propuesta de capacitación es presentada por una empresa consultora especializada

Taller Calidad de Servicio

La calidad de servicio es una importante técnica estratégica el cual permite a las organizaciones diferenciarse de la competencia, además de incrementar la fidelización de los clientes, y obtener la excelencia para incrementar los resultados de ventas.

Objetivo

Desarrollar en los participantes habilidades para atender de manera satisfactoria a los distintos clientes internos y externos los cuales mejoran su capacidad comunicativa y receptora que redunde en la calidad del servicio, tomando una actitud de excelencia, desarrollando competencias mediante la aplicación de herramientas y técnicas prácticas y adecuadas de servicio al cliente.

Metodología

Clases expositivas, dinámicas individuales y grupales. El curso – taller tendrá un énfasis práctico, el cual expone los contenidos a través de la participación de ejercicios individuales y grupales. Las herramientas se aplicarán con el fin de poder apoyar la exposición teórica de los contenidos referentes al servicio de calidad al cliente, de manera que los trabajadores puedan aprender de su propia experiencia y de lo realizado por el resto del grupo, bajo un enfoque aprendo haciendo.

Tabla 26

Temario

SESIONES	TEMAS	Nº DE HORAS
Taller 1	El valor del servicio	
Logro:	• ¿Qué es el servicio?	24 horas

SESIONES	TEMAS	Nº DE HORAS
El participante interioriza el valor agregado del servicio al cliente dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del servicio • Del servicio al cliente al Servicio de Calidad • Satisfacción Vs Atención 	
Taller 2	Efectividad del servicio	
Logro: El participante identifica la importancia de la calidad en los procesos de servicio y desarrolla habilidades de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos del servicio • Momentos de la verdad • Comunicación con el cliente • Evaluación del servicio de calidad por el cliente 	24 horas

Fuente: elaboración propia

Tabla 27

Presupuesto

Descripción	Cantid.	Precio unitario	Importe
Taller 1	24 horas	S/. 100	S/. 2400
Taller 2	24 horas	S/. 100	S/. 2400
Total			S/. 4800

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28

Programa de coaching

ACCIONES	MATERIALES	PROCESO	PROCEDIMIENTO	ALCANCE	DIVULGACIÓN	
Cognitiva y Actitudinales	Coaching	Capacitación	<p>Estimular habilidades</p> <p>Temas propuestos para añadir a necesidades de capacitación</p>	<p>Desarrollo de valores y competencias establecidas</p> <p>Entrenamiento, Disciplina</p> <p>Talleres</p> <p>Mejora continua</p> <p>Técnicas de Comunicación efectiva, Emprendimiento o Programación Neurolingüística, Imagen personal y profesional</p> <p>Liderazgo; entre otros</p>	<p>Alinear perfiles según competencias establecidas.</p> <p>Fortalecer la Cultura Organizacional, volviéndola más eficaz y participativa</p>	Organización del Programa

Fuente: elaboración propia

Tabla 29

Actividades de la propuesta

Actividad	Entidad	Lugar	N° de trabs.	Duración	Costo Total	2018																		
						S/.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic						
Administrativos																								
Programación Neurolingüística	Cámara de Comercio de Lima	Lima	10	150 h	S/. 12,000.00																			
Comunicación efectiva	Colegio de Abogados de Lima	Lima	10	240 h	S/. 3,000.00																			
Curso habilidades interpersonales	Zegel	Lima	20	24 h	S/. 4,400.00																			
Curso de solución de conflictos y Ética para la Gestión de cambio	Zegel	Lima	4	32 h	S/. 4,900.00																			
Liderazgo	USMP	Lima	15	60 h	S/. 4,800.00																			
					S/. 29,100.00																			

Fuente: elaboración propia

Objetivo Específico 2:

Implementar un sistema de trabajo por objetivos a los trabajadores del área administrativa, con el fin de otorgar bonos por productividad

Justificación:

Este incentivo es aquel que acelera al trabajador a alcanzar unidades de producción con la calidad requerida, otorgando pagos adicionales acorde a la cantidad que alcance consecuentemente por su labor.

Meta

Aumentar el 15% al sueldo base a los trabajadores del área administrativa

Recursos

Financieros

Actividad

Establecer parámetros de producción:

- a) Lograr la calidad óptima del producto a producir.
- b) Maximizar el 25% de atención expedientes
- c) Culminar las tareas asignada en un plazo de 8 horas

Tabla 26

Unidades de producción y sueldo

TIEMPO	ITEMS	SUELDO (S/.)
ESTANDAR(Meses)		
1	30 expedientes	1,150.00
1	30 supervisiones	1,150.00

Fuente: Elaboración propia

**CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECO**

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Existe un nivel de correlación $r = 0.511$, el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación positiva moderada, puesto que tiene un nivel de significación $p = 0.004$. Que se encuentra ubicado por debajo del nivel bilateral 0.01; también, puede confirmarse como afirmativa en un 99% de nivel de confianza, que existe una correlación moderada entre las variables gestión del talento humano y satisfacción del cliente.

El nivel la variable gestión del talento humano en la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A., es medio

El nivel de la variable satisfacción del cliente en la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A. es alto

Los factores que favorecen la satisfacción del cliente en la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A. son las dimensiones niveles de satisfacción y la dimensión expectativa

Las estrategias de gestión del talento humano deben basarse en actividades de capacitación y otorgamiento de bonos de productividad, con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes.

4.2. Recomendaciones

La gerencia general de la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A debe mejorar las actividades de la gestión del talento humano, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente.

La gerencia de recursos humanos debe implementar actividades orientadas a la capacitación y a mejorar los aspectos remunerativos con el fin de mejorar la percepción de los colaboradores con respecto a la gestión de las personas en la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A.

La gerencia general de la empresa Constructora Queiroz, Galvao S.A, debe implementar encuestas semestrales para conocer la satisfacción general de los clientes.

La gerencia general, no debe descuidar el conocer las expectativas de sus clientes y sus niveles de satisfacción.

Se recomienda aplicar la propuesta de estrategias de gestión del talento humano.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2015). *Gestión del Talento Humano para el Hotel El Emperador de Babahoyo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1076/1/TUBADM001-2015.pdf>
- Alles, M. (2006); *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*; Buenos Aires – Argentina. Nueva edición Granica S.A.
- Andrade, E. (2015). *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8864/2/TESIS%20ELIZABETH%20ANDRADE%20IMPRIMIR%20Y%20EMPASTAR.pdf>
- Ampuero (2016). *Gestión del Talento Humano en Hoteles de tres estrellas en el distrito de Yanque, Provincia de Caylloma*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6074/A6.1417.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arispe, J. (2014). *Gestión del Talento Humano para la satisfacción del cliente en la empresa Servited*. (Tesis). Universidad Nacional del Centro del Peru. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4061/Arispe%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aspe, A. (2008). *Hacia un desarrollo humano*. México: Editorial Limusa.
- Cajo, R. y Vásquez, M. (2016). *Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take It de la ciudad de Chiclayo, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/670/1/TL_CajoSalazarRuth_VasquezBautistaM arlenita.pdf
- Calderón, H. G. (2011). *Estado del arte de la gestión humana*. Bogotá- Colombia
- Chiavenato, I. (2006). *Gestión del talento humano*. México. Mc Graw Hill.
- Coronel, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza, Lima, 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2707/1/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. Edición 11, Editorial Pearson educación. México D:F:

- De la Cruz, L. y Mendoza, N. (2014). Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en la Empresa COMAPE Constructora E.I.R.L. (Tesis). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4074/De%20La%20Cruz%20Vilca-Mendoza%20Soto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Esaine, C. y León, Z. (2014). *La eficiencia de los procesos de la Gestión de Recursos Humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa Dias, S.A. Sucursal Cajamarca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4935/Esaine%20Aliaga%20Cristian%20Omar%20y%20León%20AgUILAR%20Zoilo%20Andrés.pdf?sequence=1>
- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Gestión (23 enero 2015). *¿Cómo conservar a sus profesionales con talento?*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/como-conservar-sus-profesionales-talento-2121423>
- Gestión (18 de Agosto del 2014). *El 45% de los trabajadores no es feliz en su centro de trabajo*. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Gil, F. (2017). *Empresas Peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?*. *Gestión*. (26 Abril 2017). Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/empresas-peruanas-pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291>
- Gonzales, R. (2014). *La Calidad y la Satisfacción del Cliente en la hotelería Low Cost*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Valladolid. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6001/1/TFG-N.95.pdf>
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua: Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño: un enfoque en resultados e impacto*. Bloomington, Ind: AuthorHouse.
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación* 5ta Edición. McGraw Hill. México
- Kotler, P. (2000). *Dirección de Marketing*. (10ª edición). México. Pearson Educación.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. (6ª edición). México D.F. Pearson Educación.
- López, C. (2009). *Sistema de gestión de calidad*. México D.F.

- Loor, E. (2014). Modelo de gestión del talento humano para la empresa constructora Jhoncatsa del Cantón Mocache. (Tesis). Universidad de los Andes. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1363>
- Maté, C. Fernández, M. y Campos, J. (2015), *La Medición de la Satisfacción del cliente de Hotel*. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-147-2001-pag23-55-86365.pdf>
- Marroquín, G. y Moler, L. (2016). Estudio del talento humano en el hotel Fundador y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes, Arequipa, 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5459/79.0138.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- More, L. (2017). Gestión del talento humano para la mejora del desempeño en la empresa Ángel Divino. (Tesis). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4151/More%20Mayanga.pdf?sequence=1>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Parimango, N. (2016). *Propuesta de un diseño organizacional para mejorar la eficiencia del personal de la Empresa Inversiones Mishel S.A.C. de la ciudad de Trujillo-2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1448/1/Nerida_Parimango_Diseño_Organizacional_Eficiencia.pdf
- Peru21 (5 de Julio del 2014). *¿Tu negocio está jalado en atención al cliente?*. Recuperado de: <https://peru21.pe/emprendedores/negocio-jalado-atencion-cliente-170328>
- Perez, L. (2016) Modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de lo usuarios externos en la clínica de neurología los Parques. (Tesis). Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2706/TESIS%20LUZ%20PEREZ%20RIVASPLATA%20.%20PARA%20LOGO%20DE%20CD%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, Y. (2015). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón, Quevedo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Recuperado de: <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/456/1/T-UTEQ-0044.pdf>
- Sánchez, F. (1998). *Psicología Social*. Madrid: McGraw-Hill
- Serrano, A. y Gonzales, D. (2015). *Propuesta de mejora de la Gestión de Recursos Humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/263>

Vargas, M y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas.* (1° Edición). Colombia. ECOE Ediciones.

Vera, E. (2016). La Gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil, Agencia Portoviejo.(Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Manabí. Recuperado de: <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/503/1/LA%20GESTION%20POR%20COMPETENCIAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20DEL%20BANCO%20GUAYAQUIL%20AGENCIA%20PORTOVIEJO.pdf>

Anexos

Anexo 01: Cuestionario

Estimado colaborador:

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su percepción con respecto a las actividades de gestión de personas que aplica la empresa. Por favor lea las preguntas que se presentan a continuación y responda de acuerdo a su criterio.

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

En desacuerdo (D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto					
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal					
La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto					
La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.					
En la empresa existen documentos que normen las funciones y procedimientos del puesto					
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas que laboran en la empresa					
La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades					
La empresa brinda como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.					
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores a través de capacitaciones					
Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales					
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.					
En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización					

La empresa proporciona las herramientas de oficina y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad					
La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.					

Anexo 02: Cuestionario

Estimado cliente:

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer grado de satisfacción con respecto a los servicios que ofrece la empresa. Por favor lea las preguntas que se presentan a continuación y responda de acuerdo a su criterio.

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

En desacuerdo (D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
Volvería a contratar los servicios de la empresa					
Recomendaría a sus conocidos/amigos el los servicios que brinda la empresa					
La empresa satisface completamente sus necesidades					
La empresa cumple con la publicidad que ofrece en sus servicios					
La calidad de servicio ofrecida por el personal de la empresa es la adecuada					
La experiencia de servicio que ofrece la empresa superó sus expectativas.					
El servicio que le brindo la empresa durante fue personalizado de acuerdo a sus requerimientos					
Los servicios ofrecidos por la empresa son de calidad.					
El servicio de atención al cliente de la empresa es de calidad.					
La empresa cuenta con tecnología de punta en sus instalaciones.					

Anexo 03: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica / Instrumento	
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.?	General Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.		Gestión de talento humano	Admisión de personas	Reclutamiento y selección Inducción de personas	Likert	Encuesta /Cuestionario	
	Específicos	Determinar el nivel de gestión del talento humano en la constructora Queiroz, Galvao S.A.		H1: Si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	Aplicación de personas			Diseño de cargos
					Compensación de personas			Remuneración Programa de incentivos
					Desarrollo de personas			Nivel de capacitación
					Mantenimiento de personas			Condiciones laborales Nivel de ergonomía
	Determinar el nivel de satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.			Satisfacción	Evaluación de personas			Registro de información del personal Nivel de recompra
Identificar los factores que afectan la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	H0: Si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	Niveles de satisfacción.	Nivel de recomendación Nivel de satisfacción					

Describir la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.

	Nivel de cumplimiento de publicidad	Encuesta
	Nivel de calidad de servicio	Likert Cuestionario
Expectativas.	Nivel de superación de expectativas	
	Nivel de personalización de servicio	
Rendimiento percibido.	Nivel de percepción de calidad	

Placa fotografica



Figura 13: colaboradores de la empresa Constructora Queiroz Galvao

Placa fotografica



Figura 14: aplicación de la encuesta

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAESTRO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUTORA QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA, 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Nita Franchesca Morales Paredes	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u>	
	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Determinar el nivel de gestión del talento humano en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Determinar el nivel de satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Identificar los factores que favorecen la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
Elaborar estrategias de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.		
EVALÚE 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.
La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la empresa existen documentos que normen las funciones y procedimientos del puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas que laboran en la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda como parte de la compensación, actividades no	TA (X) TD()

monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.	SUGERENCIAS: _____
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores a través de capacitaciones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa proporciona las herramientas de oficina y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Volvería a contratar los servicios de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Recomendaría a sus conocidos/amigos el los servicios que brinda la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa satisface completamente sus necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa cumple con la publicidad que ofrece en sus servicios	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
La calidad de servicio ofrecida por el personal de la empresa es la adecuada	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La experiencia de servicio que ofrece la empresa superó sus expectativas.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El servicio que le brindo la empresa durante fue personalizado de acuerdo a sus requerimientos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los servicios ofrecidos por la empresa son de calidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El servicio de atención al cliente de la empresa es de calidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa cuenta con tecnología de punta en sus instalaciones.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 24 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



JUEZ – EXPERTO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

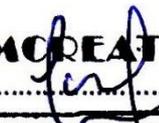
NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	SUBGERENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUTORA QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA, 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Nita Franchesca Morales Paredes	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u>	
	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Determinar el nivel de gestión del talento humano en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Determinar el nivel de satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Identificar los factores que favorecen la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
Elaborar estrategias de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.		
EVALÚE 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.
La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
En la empresa existen documentos que normen las funciones y procedimientos del puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____ _____
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas que laboran en la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La empresa brinda como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores a través de capacitaciones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa proporciona las herramientas de oficina y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Volvería a contratar los servicios de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Recomendaría a sus conocidos/amigos el los servicios que brinda la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa satisface completamente sus necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa cumple con la publicidad que ofrece en sus servicios	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La calidad de servicio ofrecida por el personal de la empresa es la adecuada	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

La experiencia de servicio que ofrece la empresa superó sus expectativas.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El servicio que le brindo la empresa durante fue personalizado de acuerdo a sus requerimientos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los servicios ofrecidos por la empresa son de calidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El servicio de atención al cliente de la empresa es de calidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa cuenta con tecnología de punta en sus instalaciones.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 24 N° TD _____
5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
6. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL


 Facu **RAFAEL IZQUIERDO E.** 
 Firmado por el experto
 Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES
PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MAESTRO

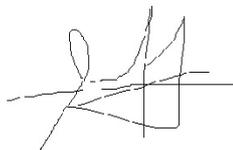
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUTORA QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA, 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Nita Franchesca Morales Paredes	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u>	
	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Determinar el nivel de gestión del talento humano en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Determinar el nivel de satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
	Identificar los factores que favorecen la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.	
Elaborar estrategias de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción del cliente en la constructora Queiroz, Galvao S.A.		
EVALÚE 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.	

<p>La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa existen documentos que normen las funciones y procedimientos del puesto</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>:_____</p>
<p>Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas que laboran en la empresa</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La empresa brinda como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores a través de capacitaciones</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa proporciona las herramientas de oficina y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Volvería a contratar los servicios de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Recomendaría a sus conocidos/amigos el los servicios que brinda la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa satisface completamente sus necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa cumple con la publicidad que ofrece en sus servicios	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La calidad de servicio ofrecida por el personal de la empresa es la adecuada	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La experiencia de servicio que ofrece la empresa superó sus expectativas.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El servicio que le brindo la empresa durante fue personalizado de acuerdo a sus requerimientos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Los servicios ofrecidos por la empresa son de calidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El servicio de atención al cliente de la empresa es de calidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa cuenta con tecnología de punta en sus instalaciones.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

7. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 24 N° TD _____
8. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
9. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



Urkund Analysis Result

Analysed Document: MORALES PAREDES.docx (D45768407)
Submitted: 12/14/2018 4:28:00 PM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 23 %

Sources included in the report:

HERNANDEZ VILLEGAS Y PUPUCHE SOPLAPUCO.docx (D37227538)
Mendoza_Delgado_Avance 4 (1)corregir (1).docx (D44805859)
Mendoza_Delgado_Informe Final.docx (D45723853)
SUCLUPE-SANTAMARIA-YESSICA.docx (D45241063)
PACHERRES VENTURA STEFANNY SOLANHS DEL MILAGRO.docx (D40182173)
GUEVARA_TORRES_CLAUDIA.docx (D45142497)
<https://pad.edu/2016/05/12/como-identificar-colaboradores-emprendedores-en-una-empresa/>
http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

Instances where selected sources appear:

116

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N°1573-FACEM-USS-2018**, presentado por la egresada MORALES PAREDES NITA FRANCESCA, autora de la Investigación titulada: **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUCTORA QUEIROZ GALVAO S.A. LIMA, 2018**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 14 de diciembre de 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Morales Paredes Nita Franchesca

42231861 A distancia

Administración

Ciencias Empresariales

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUCTORA QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA, 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional 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.

Nita Morales Paredes
 Morales Paredes Nita Franchesca
 DNI N° 42231861



FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 19 de diciembre del 2018
Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

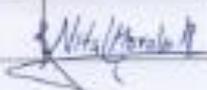
NITA FRANCESCA MORALES PAREDES, con DNI: 42231861.

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUCTORA QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA 2018 presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título profesional, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP 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 mi (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 Nº 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
MORALES PAREDES NITA FRANCESCA	42231861	

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1573-FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 07 de diciembre de 2018

VISTO:

El oficio N° 0967-2018/FACEM-DA-USS de fecha 06 de diciembre del 2018, presentado por la Directora de la EAP de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 07 de diciembre del 2018, sobre modificación del título del proyecto de tesis de MORALES PAREDES NITA FRANCHESCA, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0706-FACEM-USS-2015, de fecha 05 de mayo de 2015, se aprobó el proyecto de tesis: ANÁLISIS Y DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO BASADO EN LA HERRAMIENTA BALANCED SCORED CARD EN LA EMPRESA TRANSPORTE EMTRAFESAC, bajo la responsabilidad de MORALES PAREDES NITA FRANCHESCA.

Que, con oficio N° 0967-2018/FACEM-DA-USS de fecha 06 de diciembre del 2018, la Directora de la EAP de Administración, solicita modificar el título del proyecto de tesis de MORALES PAREDES NITA FRANCHESCA, por motivo que la empresa donde venía realizando el desarrollo de su trabajo de investigación se niega a brindarle la información.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1º: APROBAR, la modificación del título del proyecto de tesis de MORALES PAREDES NITA FRANCHESCA, denominado:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CONSTRUCTORA QUEIROZ GALVAO S.A., LIMA, 2018.

ARTÍCULO 2º: Dejar sin efecto la Resolución N° 0706-FACEM-USS-2015, de fecha 05 de mayo de 2015.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC**
Carmen Elvira Rosas Prado
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**
Facultad de Ciencias Empresariales
Sandra Mory Guariza
Mg. Sandra Mory Guariza
SECRETARÍA ACADEMICA

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela., archivo