



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN
EL HOTEL EL TUMI, HUARAZ–2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. FIGUEROA CORZO PETER

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

ASESORA

MG. KELIN YRENE FLORES ROJAS DE NINA

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico con mucho aprecio y cariño mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo habría logrado, tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor de madre, Te amo.

AGRADECIMIENTO

A la Empresa Hotelera el Tumi SRL. Por su apoyo desinteresado y permitirme la realización del presente estudio en sus instalaciones, a mi asesora Mg. Nancy Alicia Mampis Roque quien fue mi guía metodológica y me brindó su desinteresada orientación.

A todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en el proceso de mi investigación.

RECONOCIMIENTO

A mi alma mater, la Universidad Alas Peruanas, por brindarme la satisfacción de desarrollar mis capacidades y competencias, por adquirir los conocimientos necesarios y finalmente conseguir el título anhelado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
INDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.2.1 Delimitación Espacial	17
1.2.2 Delimitación Social.....	17
1.2.3 Delimitación Temporal	17
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	17
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.3.1 Problema principal	18
1.3.2 Problemas secundarios.....	18
1.4 Objetivos de la investigación	18
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
1.5 HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.5.1. Hipótesis General	19
1.5.2 Hipótesis secundarias.....	19
1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional).....	19
a) Definición conceptual de las variables.....	19
b) Definición operacional de las variables	20

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.6.1 Tipo y nivel de la investigación	21
a) Tipo de investigación	21
b) Nivel de investigación	22
1.6.2 Método y diseño de la investigación	22
a) Método de la Investigación	22
b) Diseño de la investigación	22
1.6.3 Población y muestra de la investigación	22
a) Población	22
b) Muestra	23
1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	23
a) Técnicas	23
b) Instrumentos	24
c) Fuentes	24
d) Validez y confiabilidad del instrumento	24
e) Plan de recolección y procesamiento de datos	25
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	26
a) Justificación de la investigación	26
b) Importancia de la investigación	27
c) Limitaciones de la investigación	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	28
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.1.1 Antecedentes Internacionales	28
2.1.2 Antecedentes Nacionales	30
2.2 BASES TEÓRICAS	33
2.2.1 Fundamentos teóricos de la gestión del talento Humano	33
2.2.2 Fundamento teórico de la calidad de servicio	40
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	42
2.4 BASES HISTÓRICAS	44
2.5 BASES LEGALES	44
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .	45
4.1 Análisis de Tablas y Gráficos	45

4.2 Análisis interferencial	53
4.3 Discusión de Resultados	58
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	62
ANEXOS	67
MATRIZ DE CONSISTENCIA	67
CUESTIONARIOS	69
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	73
BASE DE DATOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de las variables</i>	21
Tabla 2. <i>Población de estudio</i>	23
Tabla 3. <i>Validación juicio de expertos del instrumento de medición de los Gestión de talento Humano y calidad de servicio</i>	24
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad de gestión de talento humano</i>	25
Tabla 5. <i>Estadísticos de fiabilidad de calidad de servicio.</i>	25
Tabla 6. <i>Gestión de Talento Humano</i>	45
Tabla 7. <i>Conocimiento</i>	46
Tabla 8. <i>Habilidades</i>	47
Tabla 9. <i>Motivaciones</i>	48
Tabla 10. <i>Actitudes</i>	49
Tabla 11. <i>Calidad de servicio</i>	50
Tabla 12. <i>Tangibilidad</i>	51
Tabla 13. <i>Empatía</i>	52
Tabla 14. <i>Capacidad de respuesta</i>	53
Tabla 15. <i>Tabla cruzada Gestión de Talento Humano*Calidad de servicio</i>	54
Tabla 16. <i>Tabla cruzada Gestión de Talento Humano*Tangibilidad</i>	55
Tabla 17. <i>Tabla cruzada Gestión de Talento Humano*Empatía</i>	56
Tabla 18. <i>Tabla cruzada Gestión de Talento Humano*Capacidad de respuesta</i>	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Gestión de Talento Humano</i>	45
Figura 2. <i>Conocimiento</i>	46
Figura 3. <i>Habilidades</i>	47
Figura 4. <i>Motivaciones</i>	48
Figura 5. <i>Actitudes</i>	49
Figura 6. <i>Calidad de servicio</i>	50
Figura 7. <i>Tangibilidad</i>	51
Figura 8. <i>Empatía</i>	52
Figura 9. <i>Capacidad de respuesta</i>	53

RESUMEN

La investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo básica, diseño no experimental y transversal, de nivel correlacional, la población de estudio está conformada por 20 colaboradores del Hotel el Tumi, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario se formuló 12 ítems para la variable gestión de talento humano y 16 para la variable calidad de servicio, la información recogida fue procesada en el programa estadístico Spss25.

La investigación tiene como objetivo determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018, también se planteó nuestra hipótesis el cual fue contrastado mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson, obteniendo el siguiente resultado que la gestión de talento humano influye positivamente en la calidad de servicio, la significancia asintótica bilateral es (0.001) inferior al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido tenemos la evidencia suficiente de aceptar la hipótesis general de la investigación “La gestión del talento humano influye positivamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”.

Se concluye que la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018 y que la organización tiene que seguir velando por sus colaboradores y considerarlos como socios estratégicos para un buen desempeño laboral y por ende brindar un servicio de calidad.

Palabras claves: Gestión de talento humano, calidad de servicio, conocimientos, motivaciones, actitudes.

ABSTRACT

The research has a quantitative approach of basic type, non-experimental and cross-sectional design, correlational level, the study population is made up of 20 collaborators of the Hotel el Tumi, the survey technique was used and the instrument used is the questionnaire was formulated 12 items for the variable management of human talent and 16 for the variable quality of service, the information collected was processed in the statistical program Spss25.

The objective of the research is to determine to what extent the management of human talent influences the quality of service at the Hotel el Tumi, Huaraz - 2018, our hypothesis was also raised, which was contrasted through the statistical test of Pearson's Chi square, obtaining the following result that the management of human talent positively influences the quality of service, the bilateral asymptotic significance is (0.001) lower than the allowed error of ($\alpha=0.05$), in this sense we have sufficient evidence to accept the general hypothesis of the research "The management of human talent positively influences the quality of service at the Hotel el Tumi, Huaraz - 2018".

It is concluded that the management of human talent significantly influences the quality of service at the Hotel el Tumi, Huaraz - 2018 and that the organization has to continue to watch over its collaborators and consider them as strategic partners for good job performance and therefore provide a Quality service.

Keywords: Human talent management, quality of service, knowledge, motivations, attitudes.

INTRODUCCIÓN

La gestión de talento humano hoy en día es una tarea fundamental en cada organización, por ende motivar, capacitar y retener al personal es una de las acciones que el área de personal debe desarrollar para un buen desempeño laboral, y así lograr la excelencia en la calidad de los servicios, nuestros clientes hoy en día son cada vez más exigentes y nosotros en la institución estamos para cumplir con todas las expectativas que tiene nuestro huésped. Como objetivo general de la investigación se ha planteado “determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz– 2018”

Los conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes son las dimensiones de la variable gestión de talento Humano, todo colaborador debe estar presto en adquirir nuevas herramientas para desempeñarse en su área de trabajo y así brindar una atención adecuada donde la satisfacción del cliente es uno de los objetivos organizacionales, para ello es necesario un trabajo coordinado y sistematizado para cumplir con las metas y objetivos que plantea la institución y con un trabajo en equipo se puede lograr. El presente estudio está organizado en (3) capítulos: En el capítulo I, se refiere al planteamiento del problema; de las variables de la investigación y metodología donde se considera la el tipo, nivel y diseño de la investigación.

En el capítulo II, se presentan los estudios anteriores a la investigación que tienen una similitud con las variables los cuales permiten fortalecer el estudio desarrollado.

En el capítulo III, encontramos a los el análisis e interpretación de resultados, finalmente consideramos las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La administración de los hoteles a nivel internacional constituye todo un problema muy complejo en la planificación, organización, dirección y control, esta complejidad depende del tamaño y de los servicios que presta el hotel. Aunque quienes administran los hoteles son profesionales con experiencia en administración hotelera, en los procesos administrativos de los hoteles, los problemas de gestión del talento humano constituyen todavía todo un problema en la actualidad. Los administradores internacionales de los hoteles han solucionado el problema de la calidad del servicio en los hoteles con una adecuada gestión del talento humano, es decir han logrado compatibilizar el perfil profesional con el perfil del puesto a ocupar.

A nivel nacional, la administración de los hoteles del país presenta problemas en los aspectos de la calidad de servicio en las diversas dimensiones tales como en la atención física, en la atención psicológica, en las instalaciones, en la higiene, puntualidad, precios e información sobre los servicios prestados. Estos problemas conducen a una inadecuada atención al cliente en la prestación del servicio. Ante esta realidad problemática, son muy pocos los administradores que los han resuelto con una adecuada gestión del talento humano.

Se evidencia a nivel nacional que uno de los factores determinantes de la calidad del servicio en los hoteles del país es la confiabilidad que reciben los clientes en los datos e información que reciben sobre las características de los servicios, que los empleados de los hoteles muchas veces no reúnen el perfil profesional para atender adecuadamente a los clientes nacionales y extranjeros. Una de las problemáticas más considerables es el buen trato, la capacidad comunicacional en el idioma local y extranjero, etc., por parte del personal del hotel. Esto se traduce en mala imagen para los hoteles con las consecuencias de que esta mala imagen se generalice por información o referencias de los clientes mal atendidos.

A nivel local, en el Hotel Tumi de la ciudad de Huaraz, hotel de tres estrellas y uno de las más reconocidas de esta ciudad, se observan ciertos problemas en la calidad de servicio que son necesarios que la administración del hotel conozcan con la finalidad de mejorar los servicios que presta a sus clientes. En el área de administración del hotel, si bien es cierto existen políticas o normas de procedimientos que norman como realizar las funciones de la prestación del servicio a los clientes, existen problemas de faltas de mejoramiento de trato al cliente tanto en el trato físico como psicológico, brindar la información correcta y pertinente sobre los servicios que presta el hotel. En el área de restaurant del hotel se presentan problemas de ligeras demoras en la atención al cliente, organización, distribución y de planificación en la atención al cliente. En el área de sauna y otros servicios, tales como masajes en sus diversos tipos, spa, etc., se evidencia la falta de mejoramiento de la calidad en los servicios que prestan.

Por otro lado, la Gestión del talento humano en la empresa hotelera el Tumi I de la ciudad de Huaraz, no está siendo bien tenida en cuenta, no aplica la gestión del talento humano en la contratación y asignación de los puestos laborales en el hotel en estudio. El problema que se presenta es que la administración desconoce la influencia de una adecuada gestión del talento humano en la calidad de servicio que presta el hotel. La industria hotelera debe ser quien más cuida a su recurso humano mediante la administración y gestión de sus talentos o habilidades, capacidades y competencias para hacerse cargo con eficiencia en el puesto de trabajo sobre todo en un contexto cada día más competitivo y en función de ello se debe satisfacer a un cliente cuyas expectativas hoy en día son más exigentes. Es necesario mencionar que nuestros competidores son numerosos pero a ello tenemos que ser únicos y originales en brindar un servicio que nos diferencie de los demás, lo que buscamos es satisfacer las expectativas del cliente, más aun que nos encontramos en un mundo cambiante. En la actualidad, en el sector hotelero, los clientes tanto nacionales como extranjeros cada vez más exigentes con la percepción de calidad en el servicio que ellos reciben.

Ante esta realidad problemática, si la administración del hotel no realiza una adecuada gestión del talento humano, es posible en el mediano plazo se presente problemas de la calidad y atención esté ligado a las deficiencias en la gestión del talento humano. En ese sentido, el investigador ha optado por determinar la influencia que tiene la gestión del talento humano en la calidad de servicio que presta el Hotel Tumi de sus clientes en la ciudad de Huaraz.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrollará en las instalaciones del hotel el Tumi en la ciudad de Huaraz, Región Ancash.

1.2.2 Delimitación Social

La investigación comprende a todo el personal administrativo de las diversas áreas del Hotel Tumi de la ciudad de Huaraz.

1.2.3 Delimitación Temporal

Comprende los meses de agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2020

1.2.4 Delimitación Conceptual

Gestión de talento humano. “El enfoque del crecimiento del Desarrollo de las organizaciones se fundamenta en que para dicho crecimiento y desarrollo se requiere de recursos humanos talentosos, en donde las habilidades, capacidades y competencias basadas en los conocimientos pertinentes van a contribuir al logro de dicho crecimiento y desarrollo; es por ello que considera al recurso humano con el recurso más importante dentro de la organización” (Chiavenato, 2009; Frappaolo y Koulopoulos, 2001; Schuler, 1992).

Calidad de servicio: “La calidad de servicio ofrecida a los clientes de una determinada organización, como teoría busca medir lo que el cliente espera de la organización que

presta el servicio, ayuda aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones del cliente”.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema principal

¿En qué medida la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz –2018?

1.3.2 Problemas secundarios

¿En qué medida la gestión del talento humano influye en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018?

¿En qué medida la gestión del talento humano influye en la empatía de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018?

¿En qué medida la gestión del talento humano influye en la capacidad de respuesta en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz– 2018.

Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la empatía de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018.

Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la capacidad de respuesta en el Hotel el Tumi, Huaraz– 2018.

1.5 HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

“La gestión del talento humano influye positivamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”.

1.5.2 Hipótesis secundarias

“La gestión del talento humano influye positivamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”.

“La gestión del talento humano influye positivamente en la empatía de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi , Huaraz–2018”.

“La gestión del talento humano influye positivamente en la capacidad de respuesta en el Hotel el Tumi, Huaraz –2018”.

1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional)

a) Definición conceptual de las variables

Gestión del talento humano: “Es un conjunto de políticas y prácticas que se aplican en la dirección de las funciones gerenciales relacionados con las personas o recursos

humanos, ello implica el reclutamiento, la selección, la capacitación, las promociones y recompensas, así como la evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2009).

Calidad de servicio: “Es el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que resulta de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre la misma y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985 y 1988).

b) Definición operacional de las variables

Gestión del talento humano: “La variable gestión del talento humano se va a medir en función de los indicadores de las dimensiones conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes, a dichos indicadores se ha formulado ítems, luego aplicaremos la técnica de la encuesta para finalmente procesarlo en el SPSS 25” .

Calidad de servicio: “La variable calidad de servicio se va a medir en función de los indicadores de las dimensiones tangibilidad, empatía, y capacidad de respuesta, para cada indicador se ha diseñado una preguntas los cuales serán aplicados mediante la encuesta , para luego procesar mediante el SPSS25”

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Conocimientos	Tangibilidad del servicio	1 al 3	1: Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Muy bueno 5: Excelente
		Empatía del servicio		
		Capacidad de respuesta		
	Habilidades	Habilidades comunicativas	4 al 6	
		Creativo		
	Motivaciones	Motivación intrínseca	7 al 9	
		Motivación extrínseca		
Actitudes	Actitud positiva	10 al 12		
	Actitud colaboradora			
Variable	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición
V2. CALIDAD DE SERVICIO	Tangibilidad	Instalaciones del hotel	1 al 6	1: Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Muy bueno 5: Excelente
		Limpieza del hotel		
		Personal capacitado		
	Empatía	Atención individualizada	7 al 12	
		Comprensión al usuario		
		Interés en la prestación del servicio		
	Capacidad de respuesta	Rapidez	13 al 16	
Eficiencia				
Tiempo oportuno				

Fuente: Elaboración propia

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y nivel de la investigación

a) Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica. Según Hernández, (2014). “La investigación científica básica tiene como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas”. (p.105).

b) Nivel de investigación

“El nivel de la investigación es descriptiva explicativa porque se va determinar la relación o influencia de la gestión del talento humano sobre la calidad del servicio en el Hotel El Tumi de la ciudad de Huaraz” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

1.6.2 Método y diseño de la investigación

a) Método de la Investigación

La investigación tiene un estudio hipotético deductivo, porque se plantea la hipótesis en la investigación el cual se contrastará con las teorías y la información recopilada, arribando a las conclusiones.

b) Diseño de la investigación

“Es de diseño no experimental debido a que no se va a manipular las variables, se va a observar el comportamiento de las dos variables, también se podría mencionar que es transversal porque se recopila la información en determinado momento”. (Hernández, et al, 2014). “La investigación es transversal porque se va a recoger datos una sola vez durante toda la duración de la investigación (Carrasco, 2008)

1.6.3 Población y muestra de la investigación

a) Población

“La población un conjunto de todas las unidades e investigación de un determinado objeto de estudio”. (Hernández, et al 2014).

La población para la presente investigación lo conforman los trabajadores del Hotel El Tumi de la ciudad de Huaraz y que en total suman 20 trabajadores

Tabla 2.

Población de estudio

Población	Cantidad
Administrador	1
colaboradores	19
Total	20

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

b) Muestra

“Se define como subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta. En este sentido se trabajará con toda la población ya que la población es pequeña”.

1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

a) Técnicas

De acuerdo con Tamayo, (2008), “La encuesta es una técnica que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. En la presente investigación e aplicará la técnica de la encuesta para recabar la información.

b) Instrumentos

El instrumento a emplear es el cuestionario, el cual nos permite recabar la información.

c) Fuentes

Las fuentes primarias considera los libros, tesis o fuente de primará mano, para ahondar nuestra variable se utilizó dicha fuente, también se utiliza la información proporcionada del hotel

d) Validez y confiabilidad del instrumento

Para Hernández, Fernández y Baptista (1998) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir”. La validación del instrumento se obtendrá a través del juicio de expertos, para ello se designará a un grupo de tres profesionales con el nivel de instrucción académico de licenciado, magister y doctor en su especialidad, quienes realizarán las observaciones y revisiones respectivas para dicha validación y confiabilidad del instrumento.

Tabla 3.

Validación juicio de expertos del instrumento de medición de los Gestión de talento Humano y calidad de servicio

N°	Apellidos y Nombres del experto	DNI	Criterio o juicio
1	Nancy Alicia Mampis Roque	41109886	Muy bueno
2	Ramos La Rosa Patricia Elena	42929056	Excelente
3	Dolores Nolasco Rómulo	15699924	Excelente

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, Sánchez y Guarisma (1995) “plantean que una medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”. Para determinar la confiabilidad del instrumento, no se aplicó prueba piloto se trabajó con la totalidad de la población.

Tabla 4.

Estadísticos de fiabilidad de gestión de talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	12

N = 20

Según el alfa de cronbach se obtuvo 0.896 de confiabilidad para el instrumento de gestión de talento humano el cual representa una alta confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento de calidad de servicio también se obtuvo el alfa de cronbach el cual se obtuvo el siguiente resultado

Tabla 5.

Estadísticos de fiabilidad de calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	16

N = 20

Según el alfa de cronbach se obtuvo 0.909 de confiabilidad para el instrumento de calidad de servicio el cual representa una alta confiabilidad

e) Plan de recolección y procesamiento de datos

“Los datos serán obtenidos como resultado de la ejecución de la investigación, serán debidamente organizados, registrados e ingresados a una Hoja de Cálculo en Microsoft

Excel 2010. Los datos serán procesados mediante SPSS 25.0. Para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba de Chi cuadrado para el contraste de la hipótesis el cual permitirá aceptar o rechazar la hipótesis planteada en la investigación”.

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica socialmente porque sirve para determinar la relación que pudiera existir entre la variable gestión del talento humano y la calidad de servicio prestado por el personal del Hotel el Tumi de Huaraz, con la finalidad de que en el corto plazo se tomen decisiones en función de la relación entre ambas variables. Va a beneficiar a los dueños del hotel, a los trabajadores, a los clientes y a la sociedad en general.

La investigación se teóricamente porque se va a alcanzar fundamentos teóricos relacionados con las variables en estudio, esto va a servir como investigación intendente para futuras investigaciones relacionadas con el análisis de las dos variables. Asimismo, el estudio se justifica económicamente para el hotel Tumi porque se van a permitir determinar el perfil profesional y gestionarlo de manera adecuada en la mejora del desempeño de las funciones de cada trabajador. Los usuarios se van a beneficiar con una adecuada calidad de servicio porque con una adecuada gestión el talento humano se va a incrementar la calidad de servicios y los clientes van a estar mejor atendidos.

b) Importancia de la investigación

La investigación tiene importancia en la medida en que busca determinar la influencia que podría tener la gestión del talento humano sobre la calidad de servicio que ofrece el hotel en estudio, y en base a ello la administración pueda tomar las decisiones sobre estas mismas variables. La importancia también se da en la razón de que el hotel Tumi debe ser administrado de manera eficaz y eficiente dando la importancia a las dos variables que se abordan en la presente investigación.

c) Limitaciones de la investigación

La presente investigación presenta algunas limitaciones, sobre todo en lo que respecta a la disponibilidad de tiempo del investigador por la recargada labor que debe atender como responsabilidad laboral. Otra limitación que se presenta es la disponibilidad y cantidad de datos existentes en el espacio de estudio respecto a la gestión del talento humano y el acceso a los registros de la gestión de la calidad de servicio, así como la disponibilidad de tiempo e importancia del recurso humano les asigne a los procesos de obtención de datos para la presente investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Gallegos (2015), en su tesis de licenciatura denominada *“Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel Mansión Santa. Isabella en la ciudad de Riobamba,* El objetivo general diseñar una estrategia táctica para mejorar la gestión de Talento Humano en el hotel “Mansión Santa Isabella” de la ciudad de Riobamba. “Concluyó que la estrategia de Gestión del Talento Humano propuesta intentó regular los procesos bases para el reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y la capacitación del talento humano del hotel; puesto que no se han estado llevando a cabo de manera efectiva. Que la investigación realizada mediante las encuestas y entrevista, permitieron señalar que el talento humano efectúa los procesos de gestión adecuadamente. Que el desarrollo de esta investigación permitió la elaboración de la estrategia para la gestión del talento humano, y mejorar los procesos en el hotel”.

Álvarez (2017), en su tesis de grado denominada *“Modelo de gestión del talento humano para mejorar la calidad de los servicios en el hotel Márquez de Río”,* realizada en la “Universidad Regional Autónoma de los Andes de Riobamba en Ecuador; tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad de los servicios en el Hotel Márquez de Río”. “Concluyó que tuvo deficiente Gestión del Talento Humano por parte de la gerencia ha ocasionado una mala calidad de los servicios, evidenciado por la insatisfacción de sus clientes. Que el modelo de Gestión del Talento

Humano propuesto intentó regular los procesos de diseño de cargos, bases para el reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y la capacitación del talento humano del hotel; puesto que no fueron planeados, organizados ni ejecutados eficientemente”.

Silvio (2017), en su tesis titulada “*Gestión de Calidad en Atención al Huésped y su Vinculación con la Motivación y la Capacitación en los Colaboradores de Recepción del Hotel Esturión & Lodge*”, realizada en Argentina; tuvo como “objetivo general corroborar la influencia que ejerce la motivación y la capacitación sobre el proceso de gestión de la calidad en el servicio de atención al huésped”: “Concluyó que la motivación y la capacitación pudieron advertirse ciertas falencias en lo que respecta a la calidad del servicio en la atención al huésped, fruto de una escasez de políticas dirigidas a la gestión de calidad del servicio. Que el poco conocimiento que los colaboradores poseen respecto a la calidad, y al proceso de gestión que involucra la misma, por los mismos motivos antes citados, la ausencia de objetivos dirigidos específicamente a este aspecto de la organización. Que la ausencia de objetivos dirigidos específicamente a este aspecto de la organización”.

Pesántez (2017) “*El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*”. Esta investigación emplea como fundamento primordial los conocimientos del capital humano que generan innovación. “Se realizó una investigación de orden cuantitativa, empleándose la técnica de la encuesta para el levantamiento de la información, con un tamaño muestral de 124 empresas, escogidas de manera aleatoria, los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS24, obteniéndose resultados del todo interesantes y satisfactorios ya que se demuestran las

hipótesis planteadas, es decir, que el capital humano de las organizaciones es el pilar fundamental para que se lleven a cabo todos los procesos al interior de la misma y se alcancen las metas requeridas, por tal motivo es necesario continuar formando, capacitando y valorando a este capital que, a través de sus ideas, pensamientos, innovaciones y su creatividad es capaz de influir de manera positiva en los resultados de las empresas”.

Cevallos (2016) “*Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2016*” tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y operativo orientado al diseño de un modelo de gestión para fortalecimiento del desempeño laboral”. “El diseño facilitó examinar varias alternativas en el transcurso del trabajo de investigación para establecer el tiempo, el lugar y las herramientas indispensables para que de tal manera se obtengan excelentes resultados mediante la participación de los servidores públicos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Noel y Serna (2017), en su tesis de licenciado denominado “*Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de zorritos – 2015*”. “Tuvo como objetivo general determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos 2015”. “Concluyó que la gestión del talento humano fue eficiente ya que con ello se logró una excelente calidad en el servicio brindado superando expectativas y fidelizando a los clientes. Que la gestión del

talento humano fue un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva. Que el reconocimiento del esfuerzo y un adecuado sistema de incentivos fueron puntos claves para motivar a los trabajadores para que brinden un servicio de calidad logrando altos niveles de desempeño”.

Rollano (2017), en su tesis de licenciatura *“Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel royal Inka Pisac – i semestre cusco 2016”*. “Tuvo como objetivo general correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016”. “Concluyó que se logró demostrar la correlación existente entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, se demostró que cuando el desempeño laboral fue adecuado, la calidad de servicios fue percibida como buena; sin embargo cuando el desempeño laboral fue regularmente adecuado, la calidad de servicios fue regular”. Que con referencia al desempeño laboral se ha demostrado que un 66.7% de trabajadores opina que fue regularmente adecuado.

Calderón (2016), en su tesis de maestría titulada *“Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en lima y Huánuco”*. El objetivo general establecer cómo deben ser las políticas desarrollo de talento humano orientadas a la mejora de calidad de servicio hotelero en los casos de estudio”. “Concluyó que un total de 98.1% de encuestados indicaron que a mayor aplicación de las políticas de desarrollo de talento se mejoró la calidad en los servicios hoteleros y también se mejoró la innovación. Que las políticas de

desarrollo ayudaron a alcanzar el desarrollo correcto del talento humano en la medida en que se implementó nuevos marcos legales y se logró la coordinación eficaz”.

Ballón (2016), en su tesis de grado denominada “*Evaluación en la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en los Hoteles de Dos y Tres Estrellas de la Ciudad de Abancay*”.

“El objetivo general analizar las variables de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay”.

“Concluyó que la variable de empatía fue la que mayor influencia tuvo en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la capacidad de respuesta y finalmente los elementos tangibles. Que los elementos tangibles influyeron en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas con un nivel de significancia fue menor a 5% ($P < 0.05$). Que la capacidad de respuesta influyó en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas con un nivel de significancia fue menor a 5% ($P < 0.05$)”.

Lujan (2020) “*Gestión del capital humano y su relación con la retención del personal de la Empresa Servicios Generales Santa Martha S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho*”.

“Objetivo general fundamentar la relación entre los elementos del capital humano y la retención del personal en la Empresa Santa Martha S.A.C. durante el 2019”.

“El tipo de investigación realizada fue un estudio de alcance descriptivo, de enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental de corte transversal y tipo probabilística. “Como resultado de la presente investigación se indica que si existe relación entre la gestión del capital humano y la retención del personal, por lo que se comprueba la hipótesis formulada para las dos variables, con un coeficiente de correlación

de Rho de Spearman de 0,658, y cuyo valor de $p = 0,045$ que es menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye en que si existe una correlación moderada, entre la variable Gestión del Capital Humano y Retención del Personal.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Fundamentos teóricos de la gestión del talento Humano

La gestión del talento humano se fundamenta en varios enfoque, para propósitos de la presente investigación se va a fundamenta en tres enfoques:

Primer Enfoque: Crecimiento y Desarrollo de las Organizaciones.

El enfoque del crecimiento del desarrollo de las organizaciones se fundamenta en que para dicho crecimiento y desarrollo se requiere de recursos humanos talentosos, en donde las habilidades, capacidades y competencias basadas en los conocimientos pertinentes van a contribuir al logro de dicho crecimiento y desarrollo; es por ello que considera al recurso humano con el recurso más importante dentro de la organización (Chiavenato, 2009; Frappaolo y Koulopoulos, 2001; Schuler, 1992).

Segundo Enfoque: Búsqueda de la Excelencia en las Organizaciones.

Edward Deming, “sustenta este enfoque en donde se centra en la concepción de la filosofía de la calidad total, en ella manifiesta que si todos los trabajadores, desde su puesto de trabajo, se motivaran y responsabilizaran por mejorar permanentemente la calidad de sus desempeños laborales, incrementando la cantidad y minimizando los costos asociados a los mismos; en ese sentido van a contribuir a que la organización disponga de recurso humano cuyos talentos son gestionados adecuadamente, en el plano social se verán como una entidad de prestigio y competitiva en el mercado”. En este sentido las organizaciones deben implementar estrategias para lograr una calidad total que cumpla las expectativas del cliente, para ello la base fundamental son los colaboradores, los proveedores y el cliente, este trio de segmentos hacen que una empresa tenga el éxito deseado.

Tercer Enfoque: La Globalización.

Este enfoque sostiene que las organizaciones modernas se encuentran en un mundo globalizado y pugnan por mantenerse dentro de ella, es por esta razón de que para garantizar su permanencia deben considerar la gestión del talento humano como una herramienta estratégica. Estas empresas se diferencian de otras en el sentido de que son globalizadas (Tienden a vender en varios mercados del mundo), competitivo (se preparan para competir con las empresas del mundo quienes ofrecen el mismo producto/servicios dentro de los mercados del mundo), cambiante (Las empresas deben enfrentar cambio constantes tales como tecnológicos, conocimientos, mercados, productos, servicios, políticas, etc.). En la actualidad las organizaciones deben cumplir cinco fases primordiales, los productos y servicios de calidad, la cantidad que se ofrece debe ser suficiente, lograr la entrega en tiempo determinado, precio justo y accesible y la amabilidad y la excelencia no debe faltar en una organización.

Gestión del talento humano

La gestión del talento humano se comprende como un conjunto de actividades conducentes a evaluar y seleccionar lo mejor del recurso humano de una sociedad para que responda a las funciones para las cuales es requerido. “Implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde involucra formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional” (Vásquez, 2008).

“Es una herramienta estratégica de vital importancia para afrontar los nuevos desafíos que imponen la realidad empresarial y la globalización. La gestión del talento humano ayuda a impulsar a nivel de desempeño de las competencias individuales y de equipo de trabajo de acuerdo a las necesidades operativas que donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas acerca del know how o conocimiento fabril” (Mora, 2012).

ESLAVA (2004) “sostiene que la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la institución o empresa, a través de un conjunto de actividades enfocadas a contar en todo momento el nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro”.

Objetivos de la Gestión del Talento

“La gestión del talento humano dispone de objetivos a la adecuada y correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con el propósito de

que el personal despliegue la totalidad de sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad en el desempeño de sus funciones institucionales. En síntesis se debe lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo” (Chiavenato, 2009).

Los objetivos explícitos importantes de la gestión eficiente del talento humano son los siguientes:

- Generar espacios atractivos al personal candidato con la potencialidad suficiente para ser cualificados así como disponer de la capacidad de desarrollar habilidades, capacidades y competencias para el desempeño de sus funciones de acuerdo al perfil del puesto de trabajo.
- Retener a los empleados que hayan demostrado un adecuado desempeño laboral y especial talento humano, e identificación para con la organización.
- Motivar intrínseca y extrínsecamente a los empleados para que éstos adquieran un compromiso con la empresa, que internalicen y orienten sus objetivos personales con los objetivos institucionales.

Oportunidades de ascenso: La organización debe disponer de políticas y normas aprobadas para que el personal pueda ascender en función de su talento humano, de su identificación, de su productividad y lealtad demostrada hacia la organización (Chiavenato, 2009; Chiavenato, 2002).

Reconocimiento: La institución en donde labora el recurso humano también debe disponer de políticas y normas para reconocer el trabajo o rendimiento laboral sobresaliente. Todo ser humano tiene al necesidad de ser reconocido por lo que hace

(Maslow, 1943), en ese sentido, el reconocimiento libre, formal y adecuado a los trabajadores forma parte de un adecuado clima laboral (Chiavenato, 2009; Chiavenato, 2002).

Desarrollo de Personas: Toda organización crece cuando sus trabajadores incrementan sus conocimientos en función del tiempo, en ese sentido, la organización debe establecer como política estratégica el desarrollo de los trabajadores ya que ello va a garantizar el incremento de las productividades, el buen desempeño de las funciones organizacionales. El trabajador capacitado en el futuro va a poder a realizar otras funciones superiores a las que inicialmente realizaba y con mayores responsabilidades y mejor remunerado basado en su preparación, interés y capacidades, se busca que el empleado se mantenga activo, interesado y satisfecho (Milkovich. & Boudreau, 1994).

Remuneración: La remuneración adecuada es una variable considerada en la administración como un agente motivador en el personal, esto se fundamenta en la teoría de las necesidades en el sentido en que el trabajador labora para satisfacer sus necesidades y en el cumplimiento de esa necesidad requiere de dinero para satisfacerlo, es por ello que trabaja gran parte de su vida. Por lo tanto, toda organización debe establecer políticas de adecuadas remuneraciones en función del puesto y en función de la realidad laboral del contexto (Chiavenato, 2006; Schuler, 1992).

Percepción organizacional: “La percepción genera un gran impacto en la comunicación y el comportamiento de una organización, lo que un individuo siente, lo interpreta sensorialmente con el fin de relacionarlo con el entorno, de esta forma entendemos que es

una cualidad subjetiva de cada persona y tiene relación con su formación, desarrollo y crianza” (Chiavenato, 2006).

Dimensiones de la gestión del talento humano

Según bibliografías revisadas podemos encontrar dimensiones internas, en la cual se considera los conocimientos, las habilidades, la motivación y las actitudes de cada colaborador que integra una organización y la dimensión externa encontramos el clima laboral, la perspectiva de desarrollo, condiciones de trabajo y el reconocimiento, para la presente investigación nos enfocaremos en la dimensión interna, el cual se detallamos a continuación.

Dimensión Interna

“La dimensión interna de la gestión del talento humano constituye todo lo concerniente a la estructura de conocimientos y de capacidades que estructuran el perfil profesional o técnico del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores sirven para medir el nivel del talento humano que dispone el personal en cualquier organización” (Rodríguez, 2009).

Conocimientos: De acuerdo con Galicia (2010), “constituye un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación. El conocimiento se entiende como un el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental, específicamente habilidades, capacidades y competencias que deben estar presentes en la estructura cognitiva del sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia”.

Toda institución es responsable de aplicar adecuadamente los conocimientos entre sus colaboradores el cual permita institucionalizar al colaborador con la propia cultura de la empresa y sus procesos, de esa manera lograr el posicionamiento en el mercado y el éxito de la organización

Habilidades: Se comprende como la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo, se considera como la valoración actualizada de lo que una persona puede hacer u operar. “Dentro de estas habilidades están comprendidas las habilidades intelectuales y físicas; cada persona aporta cierto perfil profesional, cierto talento para hacer ciertas actividades funcionales para la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; ya que contribuyen en el desempeño laboral; constituyen así un índice de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano” (Robbins y Coulter, 2004:40).

Las habilidades intelectuales de un trabajador son indispensables en su contratación o selección, son las cualidades mentales que el trabajador la emplea en el desempeño laboral.

Motivaciones. “Es el impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del trabajador en relación a las metas y los objetivos de la empresa; constituye un problema para las organizaciones tener al personal desmotivado” (Galicia, 2010:31). El personal se puede motivar en dos dimensiones, con motivación intrínseca y motivación extrínseca, en este sentido, los empleados son sensibles a los incentivos y ello

es muy relevante en cuanto se refiere motivación , más aún si hablamos de incentivos no económicos, el cual permite reforzar el lao de institución colaborador, por ejemplo una palabras de aliento o felicitaciones por un buen desempeño es motivo de estar feliz en el ámbito de trabajo

Actitudes: “Son los juicios adoptados por el recurso humano, éstas pueden ser favorables o desfavorables para dicho recurso; en ese sentido, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan” (Robbins y Coulter, 2004:71) “Las actitudes son entendidas como un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas” (Chiavenato, 2009:224-225).

Los trabajadores o empleados adoptan conductas laborales en relación a la organización, hacia sus compañeros de trabajo, hacia sus remuneraciones, hacia su propio desempeño laboral, etc., dentro de las que se destacan la satisfacción laboral, participación activa en la organización y el alto compromiso con la organización. En ese sentido, las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo (Chiavenato, 2002).

2.2.2 Fundamento teórico de la calidad de servicio

Teoría de calidad de servicio Servqual

Al estudiar calidad de servicio, no podemos dejar de mencionar la teoría de calidad de servicio Servqual fue desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) “con el propósito de mejorar la calidad de servicio ofrecida a los clientes de una determinada organización, como teoría busca medir lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio, ayuda aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones del cliente. Define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes”.

“La teoría SERVQUAL analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones, presenta cuatro vacíos identificados por los autores como el origen de los problemas de calidad del servicio”, (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Parasuraman, 2004).

- “Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- “Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio”.
- Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- “Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio”.

Dimensiones del servicio al cliente con calidad de servicio

Confianza o empatía: “Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)”.

Capacidad de respuesta: “Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido”.

Tangibilidad: “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad”

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Gestión del talento humano: “Es un conjunto de políticas y prácticas que se aplican en la dirección de las funciones gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos”. (Blastos, 2005).

Cliente: “Es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa”. (Blastos, 2005)

Calidad de servicio: “Calidad de servicio que consiste en cumplir con las expectativas

que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

Atención: “Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien”. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985)

Cliente: “Es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos”. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985)

Capacitación: Es el proceso de enseñanza aprendizaje realizada para el recursos humano con la finalidad de incrementar conocimientos y alcanzar nuevos conocimientos orientados hacia la mejora del desempeño laboral. (Chiavenato, 2006)

Evaluación: “La evaluación es de vital importancia en la gestión del recurso humano, se debe evaluar el desempeño laboral y los resultados de la capacitación realizada”. (Chiavenato, 2006)

Incentivos: “Es una gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual el recurso humano toman la decisión de participar en los procesos laborales a nivel técnico, operativo y administrativo dentro de la organización”. (Chiavenato, 2006)

Proceso de Incorporación: “Es un proceso de infiltración en donde se permite ingresar a la organización a las personas que cumplan con el perfil técnico o profesional deseado para un determinado puesto de trabajo”. (Chiavenato, 2009).

Capacitación: “Es el proceso de enseñanza aprendizaje realizada para el recursos humano con la finalidad de incrementar conocimientos y alcanzar nuevos conocimientos

orientados hacia la mejora del desempeño laboral”. (Marquillo, 2005; Frappaolo y Koulopoulos (2001).

Evaluación: “La evaluación es de vital importancia en la gestión del recurso humano, se debe evaluar el desempeño laboral y los resultados de la capacitación realizada”. (Chiavenato, 2009; Marquillo, 2005).

Incentivos: “Es una gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual el recurso humano toman la decisión de participar en los procesos laborales a nivel técnico, operativo y administrativo dentro de la organización y, una vez en ella, aportan su tiempo, esfuerzo y otros recursos personales” (Chiavenato, 2009).

2.4 BASES HISTÓRICAS

El presente estudio no aplica bases históricas , ya que la investigación es de diseño transversal, donde se recopiló la información en un mismo momento.

Hernández, et al. (2014) define “los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.150).

2.5 BASES LEGALES

Para obtener el título profesional amerita la presentación de una investigación ya sea de tipo básica o aplicada, y ello lo contempla la Ley Universitaria N° 30220 –SUNEDU y el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Alas Peruanas.

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

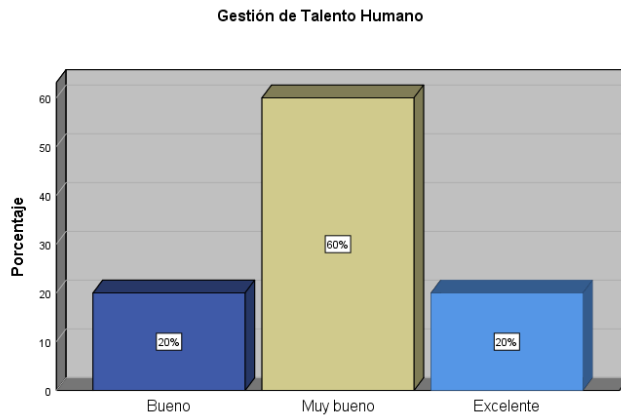
4.1 Análisis de Tablas y Gráficos

Tabla 6. *Gestión de Talento Humano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	4	20.0	20.0	20.0
	Muy bueno	12	60.0	60.0	80.0
	Excelente	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. *Gestión de Talento Humano*



Interpretación

Observamos en la figura que un 60% respondió que la gestión de talento humano es muy bueno en el Hotel el Tumi, eso se ve reflejado en cada colaborador que labora en dicha institución ya que la empresa considera una pieza fundamental para brindar los servicios de calidad.

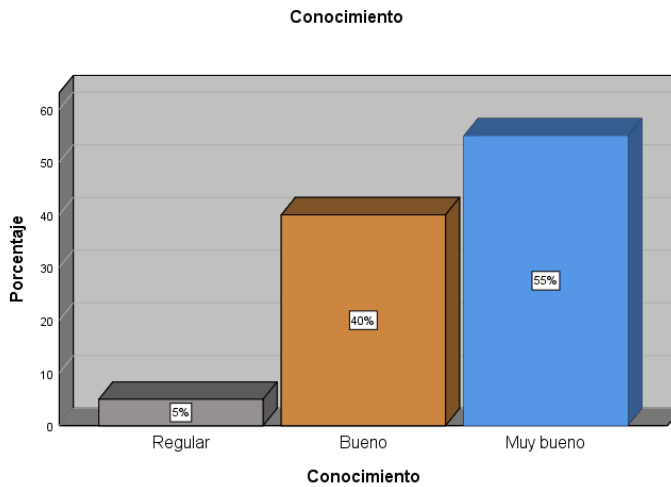
Tabla 7.

Conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5.0	5.0	5.0
	Bueno	8	40.0	40.0	45.0
	Muy bueno	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. *Conocimiento*



Interpretación

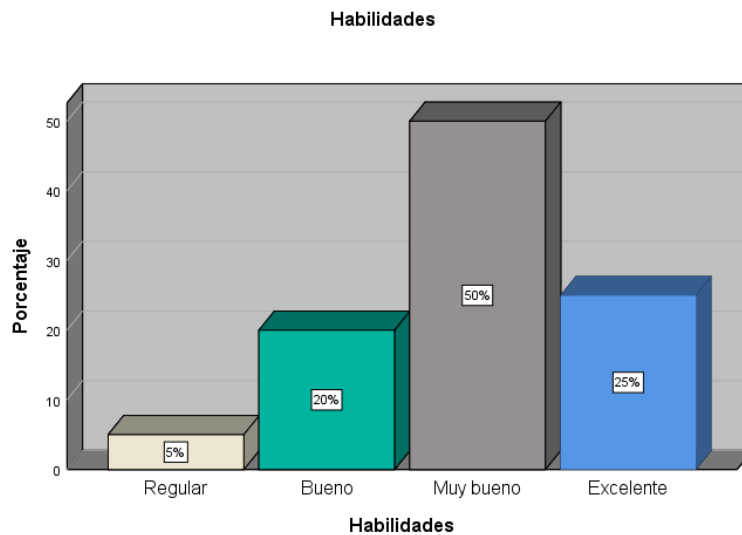
Según el resultado se observa que un 55% respondieron que el área de recursos humanos brinda capacitaciones y especializaciones a su personal para poder mejorar la productividad en el área de su trabajo y por ende el cliente cumpla sus expectativas con el servicio que se le ofrece.

Tabla 8. *Habilidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5.0	5.0	5.0
	Bueno	4	20.0	20.0	25.0
	Muy bueno	10	50.0	50.0	75.0
	Excelente	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. *Habilidades*



Interpretación.

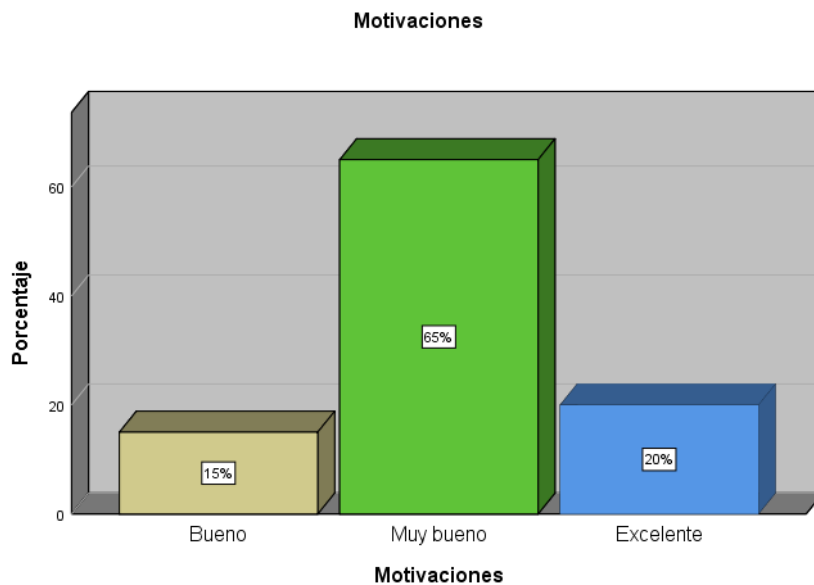
Se observa que un 50% respondieron que es muy bueno las habilidades que se aplica para en brindar una respuesta inmediata a los sucesos que pudiera ocurrir en el hotel el Tumi, ello también se refleja en la encuesta de satisfacción del cliente que realiza el hotel a los clientes.

Tabla 9. *Motivaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	3	15.0	15.0	15.0
	Muy bueno	13	65.0	65.0	80.0
	Excelente	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. *Motivaciones*



Interpretación

El área de personal desarrolla constantes motivaciones a los colaboradores y ellos se sienten institucionalizados con la organización, como se aprecia en la respuesta un 65% respondieron que es muy bueno, más aún hay un porcentaje de 20% que respondieron que es excelente.

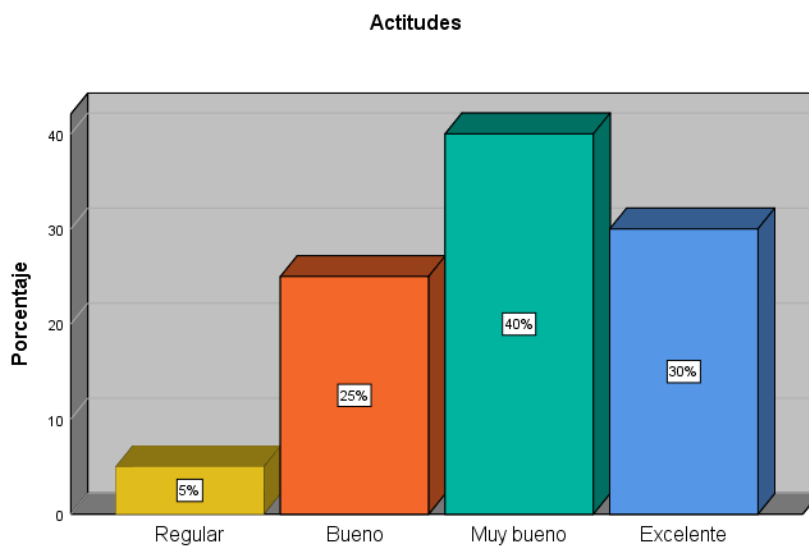
Tabla 10

.Actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5.0	5.0	5.0
	Bueno	5	25.0	25.0	30.0
	Muy bueno	8	40.0	40.0	70.0
	Excelente	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Actitudes



Interpretación

Se observa que las actitudes que los superiores tienen con los colaboradores es muy positiva ya un 40% respondieron muy bueno y un 30% respondieron que es excelente la actitud de los gerentes hacia los colaboradores de cada área en el Hotel el Tumi.

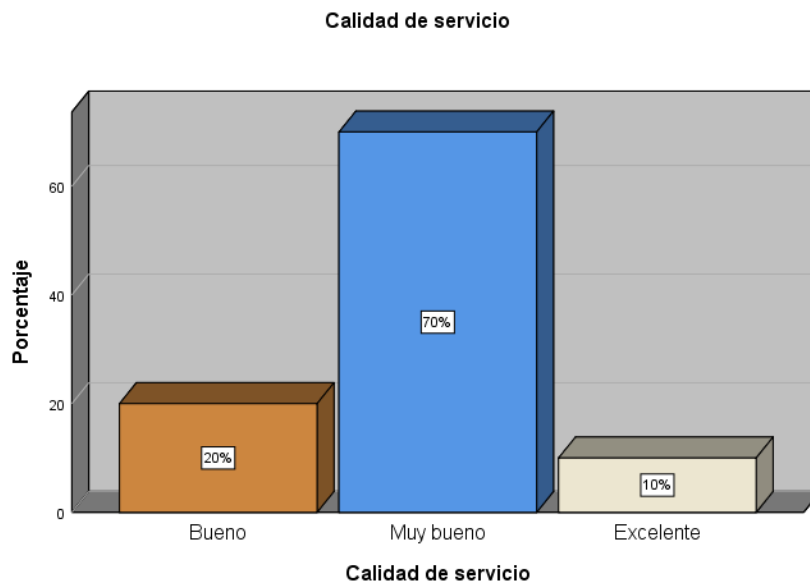
Tabla 11.

Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	4	20.0	20.0	20.0
	Muy bueno	14	70.0	70.0	90.0
	Excelente	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. *Calidad de servicio*



Interpretación

Según los resultados se observa que un 70% respondieron que la calidad de servicio que se brinda es muy bueno, ello nos refleja a mayor que los colaboradores se esmeran que el cliente que visita el Hotel este satisfecho con el servicio que brinda el Hotel el Tumi.

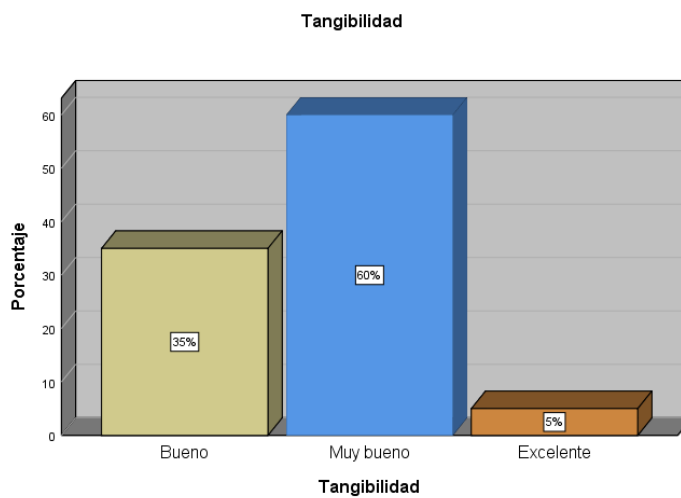
Tabla 12.

Tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	35.0	35.0	35.0
	Muy bueno	12	60.0	60.0	95.0
	Excelente	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. *Tangibilidad*



Interpretación

Se observa que la tangibilidad de la calidad de servicio es muy bueno con un 60% , la administración se esmera en brindar todo los servicios para el huésped tenga toda las comodidades y cumpla sus expectativas de cada cliente.

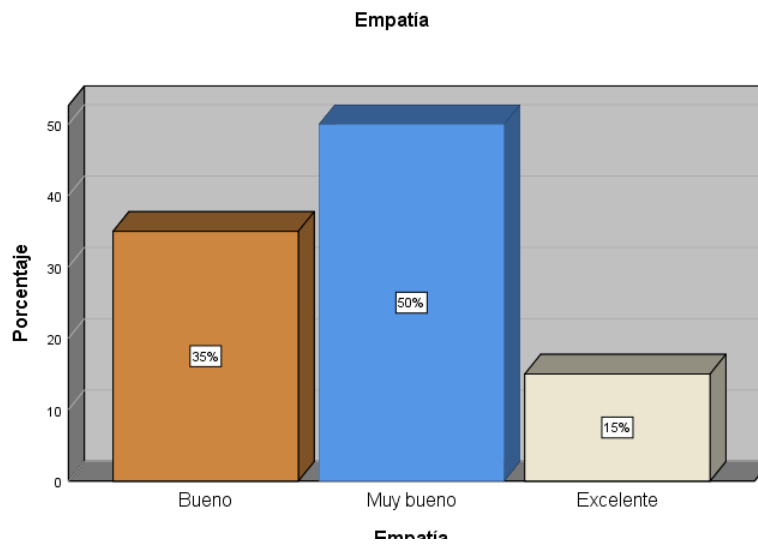
Tabla 13.

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	35.0	35.0	35.0
	Muy bueno	10	50.0	50.0	85.0
	Excelente	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. *Empatía*



Interpretación

Según los resultados los colaboradores respondieron que un 50% es muy buena la empatía entre los superiores y colaboradores, y se tiene un clima laboral adecuado y los trabajadores de cada área se sienten muy motivados y satisfechos en trabajar en la institución

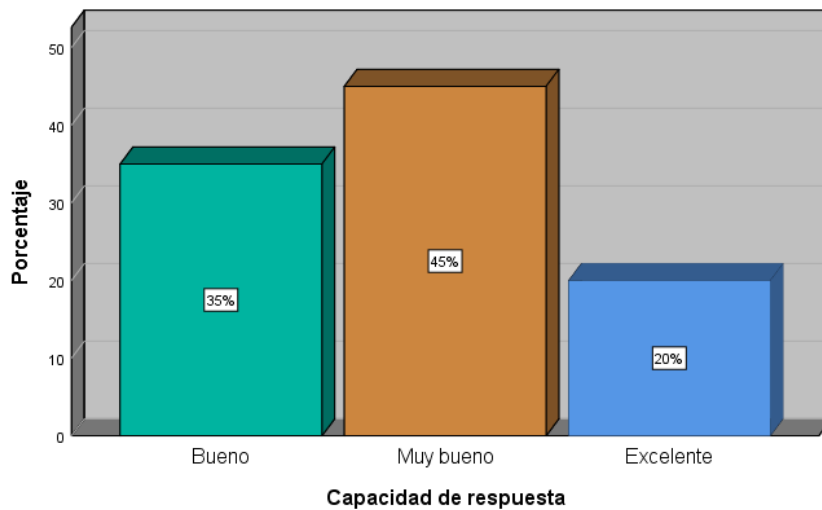
Tabla 14.

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	35.0	35.0	35.0
	Muy bueno	9	45.0	45.0	80.0
	Excelente	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. *Capacidad de respuesta*



Interpretación

Se observa que un 45% de la población encuestada respondieron que la capacidad de repuesta es muy bueno dicho resultado es óptimo ya que los colaboradores tienen toma de decisión en cuanto a situaciones que se presente en el hotel.

4.2 Análisis interferencial

Hipótesis general

H₁= “La gestión del talento humano influye positivamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”.

H₀= “La gestión del talento humano no influye positivamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”.

Tabla 15.

*Tabla cruzada Gestión de Talento Humano*Calidad de servicio*

Recuento

		Calidad de servicio			Total
		Bueno	Muy bueno	Excelente	
Gestión de Talento Humano	Bueno	0	4	0	4
	Muy bueno	3	8	1	12
	Excelente	1	2	1	4
Total		4	14	2	20

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.095 ^a	4	.001
Razón de verosimilitud	3.980	4	.009
Asociación lineal por lineal	.000	1	1.000
N de casos válidos	20		

Fuente: Software estadístico SPSS Ver.25

Interpretación

Según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la gestión de talento humano influye positivamente en la calidad de servicio, la significancia asintótica bilateral es (0.001)

inferior al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido tenemos la certeza de aceptar la hipótesis general de la investigación “La gestión del talento humano influye positivamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”

Hipótesis secundaria 1

H_1 = “La gestión del talento humano influye positivamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”.

H_0 = “La gestión del talento humano no influye positivamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”.

Tabla 16. *Tabla cruzada Gestión de Talento Humano*Tangibilidad*

		Tangibilidad			Total
		Bueno	Muy bueno	Excelente	
Gestión de Talento Humano	Bueno	1	3	0	4
	Muy bueno	6	6	0	12
	Excelente	0	3	1	4
Total		7	12	1	20

Fuente: Software estadístico SPSS Ver.25

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.786 ^a	4	.148
Razón de verosimilitud	7.316	4	.120

Asociación lineal por lineal	1.532	1	.216
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es .20.

Interpretación

Según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la gestión de talento humano no influye positivamente en la tangibilidad de la calidad de servicio, la significancia asintótica bilateral es (0.148) y es mayor al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido rechazamos la hipótesis planteada en la investigación y aceptamos la hipótesis nula “La gestión del talento humano no influye positivamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”

Hipótesis secundaria 2

H₁= “La gestión del talento humano influye positivamente en la empatía de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018”.

H₀= “La gestión del talento humano no influye positivamente en la empatía de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018”

Tabla 17.

*Tabla cruzada Gestión de Talento Humano*Empatía*

Recuento

		Empatía			Total
		Bueno	Muy bueno	Excelente	
Gestión de Talento Humano	Bueno	3	1	0	4
	Muy bueno	4	8	0	12

	Excelente	0	1	3	4
Total		7	10	3	20

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.905 ^a	4	.002
Razón de verosimilitud	15.669	4	.003
Asociación lineal por lineal	9.293	1	.002
N de casos válidos	20		

Fuente: Software estadístico SPSS Ver.25

Interpretación

Según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la gestión de talento humano influye positivamente en la empatía de la calidad de servicio, la significancia asintótica bilateral es (0.002) y es menor al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido rechazamos la hipótesis nula planteada en la investigación y aceptamos la hipótesis alterna “La gestión del talento humano influye positivamente en la empatía de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”

Hipótesis secundaria 3

H_1 = ““La gestión del talento humano influye positivamente en la capacidad de respuesta en el Hotel el Tumi, Huaraz –2018”

H_0 = “La gestión del talento humano no influye positivamente en la capacidad de respuesta en el Hotel el Tumi, Huaraz –2018”

Tabla 18.

*Tabla cruzada Gestión de Talento Humano*Capacidad de respuesta*

Recuento

		Capacidad de respuesta			Total
		Bueno	Muy bueno	Excelente	
Gestión de Talento Humano	Bueno	1	3	0	4
	Muy bueno	6	5	1	12
	Excelente	0	1	3	4
Total		7	9	4	20

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.138 ^a	4	.002
Razón de verosimilitud	10.907	4	.002
Asociación lineal por lineal	3.602	1	.005
N de casos válidos	20		

Fuente: Software estadístico SPSS Ver.25

Interpretación

Estadísticamente la gestión de talento humano influye positivamente en capacidad de respuesta de la calidad de servicio, según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la significancia asintótica bilateral es (0.02) y es menor al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido aceptamos la hipótesis planteada en la investigación y rechazamos la hipótesis nula “La gestión del talento humano influye positivamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”

4.3 Discusión de Resultados

De los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo determinar que la Gestión de talento humano se estadísticamente asociada a la calidad de servicio. Según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la gestión de talento humano influye positivamente en la calidad de servicio, la significancia asintótica bilateral es (0.001) inferior al error

permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido tenemos la certeza de aceptar la hipótesis general de la investigación “La gestión del talento humano influye positivamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”. Las políticas que implementa la organización a favor de los colaboradores se ve reflejado en la calidad de servicio y ello repercute en los clientes satisfechos y fidelizados. El administrador del Hotel considera como socios estratégicos a sus colaboradores, y menciona somos una familia organizacional

Dichos resultados tienen una similitud Noel y Serna (2017), en su tesis de licenciado denominado “*Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de zorritos – 2015*”. “Tuvo como objetivo general determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos 2015”. “Concluyó que la gestión del talento humano fue eficiente ya que con ello se logró una excelente calidad en el servicio brindado superando expectativas y fidelizando a los clientes. Que la gestión del talento humano fue un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva. Que el reconocimiento del esfuerzo y un adecuado sistema de incentivos fueron puntos claves para motivar a los trabajadores para que brinden un servicio de calidad logrando altos niveles de desempeño”.

También se encuentra semejante con la investigación de Calderón (2016), en su tesis de maestría titulada “*Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco*”. El objetivo general establecer cómo deben ser las políticas desarrollo de talento humano orientadas a la mejora de calidad de servicio hotelero en los casos de estudio”. “Concluyó que un total de 98.1% de encuestados indicaron que a mayor aplicación de las políticas de desarrollo de talento se mejoró la calidad en los servicios hoteleros y también se mejoró la innovación. Que las políticas de desarrollo ayudaron a alcanzar el desarrollo correcto del talento humano en la medida en que se implementó nuevos marcos legales y se logró la coordinación eficaz”.

En este sentido podemos afirmar en nuestra investigación tienen antecedentes que respaldan nuestro resultado “La gestión del talento humano influye positivamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz – 2018”, dichos resultados son óptimos para que la gerencia siga implementando políticas de gestión del capital humano e incrementar su desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación, es posible concluir que existe una influencia entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio. Según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la gestión de talento humano influye positivamente en la calidad de servicio, la significancia asintótica bilateral es (0.001) inferior al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido afirmamos que la organización tienen que seguir implementando políticas de gestión de talento humano, dentro de ello la motivación y las permanentes capacitaciones y especializaciones en el área de su trabajo, con el objetivo que el buen desempeño del trabajador se verá reflejado en la atención al cliente y así tendremos clientes satisfechos y fidelizados.

Se concluye que la gestión de talento humano no influye positivamente en la tangibilidad de la calidad de servicio, según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la significancia asintótica bilateral es (.148) y es mayor al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido podríamos referirnos que como organización se busca tangibilizar la calidad de servicio, pero no está estrechamente ligado con el buen desempeño de los colaboradores del Hotel el Tumi.

Según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la gestión de talento humano influye positivamente en la empatía de la calidad de servicio, la significancia asintótica bilateral es (0.002) y es menor al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido se concluye que la reciprocidad de la empatía es muy importante en una organización porque nos permite tener una comunicación muy activa y fluida entre los superiores, colaboradores y los clientes.

Se concluye estadísticamente que la gestión de talento humano influye positivamente en capacidad de respuesta de la calidad de servicio, según la prueba de Chi Cuadrado de Pearson la significancia asintótica bilateral es (0.02) y es menor al error permitido de ($\alpha=0,05$), en este sentido afirmamos que los colaboradores están capacitados y preparados para dar soluciones que a situaciones que se presente en la organización , también se tienen una capacidad de respuesta inmediata a las exigencias del huésped.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la organización tomar en cuenta los resultados e involucrar a los colaboradores en la implementación de sus estrategias para mejorar o incrementar su calidad de servicio, es necesario contar con un plan de capacitación para que el capital humano cuente con todas las herramientas para brindar una servicio de calidad y desarrollar con éxito las estrategias implementadas en la institución, recordemos que cada colaborador es muy importante en toda empresa y con el apoyo de ellos podemos lograr el posicionamiento en el mercado para incrementar nuestros clientes fidelizados.

Es necesario que la organización realice sus encuestas online, por temas de bioseguridad por todo y conocer las opiniones de los clientes ya que es muy importante la encuesta de satisfacción ya que nos permite verificar si el cliente esta satisfecho con el servicio prestado.

Se recomienda al área de personal estar en constante monitoreo y evaluación a los colaboradores y detectar algunos errores que se pueda encontrar en la atención que se

brinda al huésped, claro está con el objetivo de realizar una retroalimentación y mejoras en la calidad de servicio, la empatía es muy relevante en una organización.

Se recomienda al Hotel el Tumi que la capacidad de respuesta es muy importante para una calidad de servicio en este sentido la institución tiene que brindarles cierta potestad de decisión al personal para solucionar algunos conflictos muy rápidamente y por ende el cliente obtenga una respuesta inmediata, claro está dependiendo de la magnitud del suceso.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Acevedo, J. A. (2010). Formación del profesorado de ciencias y enseñanza de la naturaleza de la ciencia. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*, 7 (2010), pp. 653-660.

Álvarez, F. (2014). *Modelo de gestión del talento humano para mejorar la calidad de los servicios en el hotel “Márquez de Río”, Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Ballón, C. (2016). *Evaluación en la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en los Hoteles de Dos y Tres Estrellas de la Ciudad de Abancay*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración y Finanzas. Universidad Esan. Lima Perú.

- Balza, A. (2010). *Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento complejo y transdisciplinario*. : Fondo. Editorial Gremial.
- Blastos, J. (2005). *Tendencias en las políticas del talento humano*.: Fondo de Desarrollo Educativo.
- Bou, J. C. (1997). *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos vía demanda*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=170070>
- Caballana, J. (2011). *Introducción a la gestión de los recursos humanos*. Trillas.
- Calderón J. J. (2016). *Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en lima y Huánuco*. Universidad de San Martín de Porres.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*.San Marcos.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (6ta ed.). D.F: Interamericana editores.
- Cuesta, A. (2002). *Gestión del Conocimiento. Análisis y proyección de los recursos humanos*. Academia.
- Deming, W. Edwards (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos, S.A. ISBN 84-87189-22-9.

- Eslava, E. (2004). *Gestión del talento humano en las organizaciones*. Prentice Hall.
- Frappaolo, C. y Koulopoulos, T. (2001). *Lo fundamental y lo más efectivo acerca de la gerencia del conocimiento*. McGraw-Hill.
- Gallegos, M. V. (2015). *Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel Mansión Santa. Isabella en la ciudad de Riobamba*.
<https://library.co/document/qo53o2jy-gestion-rr-rotacion-personal-empresa>.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación científica*. Prentice Hall. Quinta edición.
- Marquillo D. (2005). *Gestión de Recursos Humanos*. Nuevo Norte S.A.ukk
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. Psychological Review, 50(4), 370-396.
- Milkovich, G. T. & Boudreau, J. (1994 - 1991). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. ADDISON-WESLEY Iberoamericana. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Mora, C. (2012). *Gestión de talento humano*.
- Noel, M. A. y Serna, Y. E. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de zorritos – 2015*.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/89>
- Osorio; J (2015). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015*.

https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin_Osorio_Tesis_Titulo_2016.pdf;jsessionid=1B683EAF8EB41427CED5483C0D4E3804?sequence=1

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- *Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, N° 1, spring.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, fall.

Pinedo, C. C. y Quispe, L. J. (2017) *La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la Empresa PETREX S.A.* Tesis para optar el título de licenciado de administración. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú.

Quezada, H. (2010). *El talento en las organizaciones*. McGraw-Hill

Robisns, S. & Coulter, M. (2004). *Administración. México*. Prentice Hall. ISBN: 978-607-442-388-4

Rodriguez, H. S. (2007). *Administración: teoría proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (2da ed.). México: Editores S.A.

Rollano, G. E. (2017). *Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el HOTEL ROYAL INKA PISAC – I semestre cusco 2016*. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1234>

Schuler R. (1992). Strategic Human Resource Management: Linking people with the needs of the business. *Organizational Dynamics*.

Silvio, D. A. (2007). *Gestión de Calidad en Atención al Huésped y su Vinculación con la Motivación y la Capacitación en los Colaboradores de Recepción del Hotel Esturión & Lodge..*
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC071088.pdf>

Talledo, J. (2007). *Nuevos paradigmas en la gestión del talento humano*. Tetraedro.

Vásquez, A. (2008). *Gestión de talento humano*

http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.Vfcz_CuG91Y

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL EL TUMI, HUARAZ–2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal</p> <p>¿En qué medida la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi , Huaraz– 2018.</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>La gestión del talento humano influye positivamente en la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018.</p>	<p>V1.Gestión de talento Humano</p> <p>Dimensiones</p> <p>D1: Conocimiento</p> <p>D2: Habilidades</p> <p>D3: Motivaciones</p> <p>D4: Actitudes</p>	<p>Tipo</p> <p>Básica</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptiva</p> <p>explicativa</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>/transversal</p>
<p>Problemas secundario</p> <p>¿En qué medida la gestión del talento humano influye en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel Tumi, Huaraz– 2018?</p> <p>¿En qué medida la gestión del talento humano influye en la empatía de la calidad</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi,Huaraz–2018.</p>	<p>Hipótesis secundarias.</p> <p>La gestión del talento humano influye positivamente en la tangibilidad de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz– 2018.</p>	<p>V2:Calidad de servicio</p> <p>D1: Tangibilidad</p> <p>D2: Empatía</p>	<p>Población</p> <p>20 colaboradores</p> <p>Muestra</p> <p>20 colaboradores</p>

<p>del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018?</p> <p>¿En qué medida la gestión del talento humano influye en la capacidad de respuesta en el Hotel el Tumi, Huaraz –2018?</p>	<p>Establecer en qué medida la gestión del talento humano influye en la empatía de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018.</p> <p>Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en la capacidad de respuesta en el Hotel el Tumi, Huaraz– 2018.</p>	<p>La gestión del talento humano influye positivamente en la empatía de la calidad del servicio en el Hotel el Tumi, Huaraz–2018.</p> <p>La gestión del talento humano influye positivamente en la capacidad de respuesta en el Hotel el Tumi, Huaraz– 2018.</p>	<p>D3: Capacidad de respuesta</p>	
---	--	--	-----------------------------------	--

La presente encuesta tiene por finalidad recopilar información para poder desarrollar la Tesis titulada “Gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio en el hotel el Tumi, Huaraz–2018”, la misma que será presentada por el Bach. Figueroa Corzo Peter en la Universidad Alas Peruanas, para obtener el Título de Licenciado en **Administración y Negocios Internacionales**. Por lo que se le pide responder con seriedad y veracidad cada pregunta.

1: Deficiente

2: Regular

3: Bueno

4: Muy bueno

5: Excelente

ITEM	DIM	PREGUNTAS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
01	Conocimientos	¿Cómo fueron los conocimientos de la tangibilidad del servicio en la gestión del talento humano en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
02		¿Cómo fueron los conocimientos de la empatía en el servicio en la gestión del talento humano en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
03		¿Cómo fueron los conocimientos de la capacidad de respuesta en el servicio en la gestión del talento humano en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
04	Habilidad	¿Cómo fueron las habilidades aplicados en los aspectos tangibles del servicio en la gestión del talento humano en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					

05		¿Cómo fueron las habilidades aplicados en los aspectos de la empatía del servicio en la gestión del talento humano en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
06		¿Cómo fueron las habilidades aplicados en los aspectos de la capacidad de respuesta en el servicio en la gestión del talento humano en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
07	Motivaciones	¿Cómo califica la motivación del recurso humano en la aplicación de la tangibilidad del servicio en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
08		¿Cómo califica la motivación del recurso humano en la aplicación de la empatía del servicio en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
09		¿Cómo califica la motivación del recursos humano en la aplicación de la capacidad de respuesta en el servicio en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
10	Actitudes	¿Cómo fueron las actitudes del recurso humano respecto a la tangibilidad del servicio en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
11		¿Cómo fueron las actitudes del recurso humano respecto a la empatía del servicio en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
12		¿Cómo fueron las Actitudes del recurso humano respecto a la respuesta en el servicio en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
CALIDAD DE SERVICIO							
01	Tangi bilidad	¿Cómo fue la calidad de las instalaciones en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					

02		¿Cómo fue la calidad de la limpieza en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
03		¿Cómo fue la calidad de la Especialización del personal del hotel en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
04		¿Cómo fue el conocimiento del personal respecto a los servicios en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
05		¿Cómo fue la capacidad del personal en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
06		¿Cómo fue la capacidad del personal del restaurante en la atención al cliente en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
07		Empatía	¿Cómo fue la atención individualizada en el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?				
08	¿Cómo fue la accesibilidad de ayuda en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?						
09	¿Cómo fue la comunicación personal en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?						
10	¿Cómo fue la comprensión al usuario el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?						
11	¿Cómo fue el interés en la prestación del servicio en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?						
12	¿Cómo fue el interés en el pos servicio en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?						
13	Capacidad de respuesta	¿Cómo fue el servicio rápido en la asignación de cuartos en el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
14		¿Cómo fue el servicio rápido en la limpieza en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					

15	¿Cómo fue el servicio rápido en la atención al cliente comunicación personal en el Hotel el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					
16	¿Cómo fue el servicio rápido en la atención a requerimientos varios en el hotel en el Tumi de la ciudad de Huaraz en el año 2018?					

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Dr. Rómulo Dolores Nolasco**
- 1.2 Grado académico: **Doctor**
- 1.3 Cargo e institución donde labora: **Universidad José Faustino Sánchez Carrión**
- 1.4 Título de la Investigación: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL EL TUMI, HUARAZ-2018”**
- 1.5 Autor del instrumento: **FIGUEROA CORZO PETER**
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: **Licenciatura**
- 1.7 Nombre del instrumento: **Neuromarketing**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				70	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					80
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				70	
SUB TOTAL					700	
TOTAL (PROMEDIO)					630	80

VALORACION CUANTITATIVA (Total /0.10): 71%
VALORACION CUALITATIVA: Muy Bueno
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable
Lugar y fecha: Huacho, 25 de Mayo 2021


Firma y post firma del experto
DNI: 15699924
Dr. Rómulo Dolores Nolasco

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.8 Apellidos y nombres del experto: **Dr. Rómulo Dolores Nolasco**
- 1.9 Grado académico: **Doctor**
- 1.10 Cargo e institución donde labora: **Universidad José Faustino Sánchez Carrión**
- 1.11 Título de la Investigación: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL EL TUMI, HUARAZ-2018”**
- 1.12 Autor del instrumento: **FIGUEROA CORZO PETER**
- 1.13 Licenciatura/Maestría/Doctorado: **Licenciatura**
- 1.14 Nombre del instrumento: **Neuromarketing**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					80
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					80
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					80
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					80
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					80
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					80
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70	
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				70	
SUB TOTAL					700	
TOTAL (PROMEDIO)					350	480

VALORACION CUANTITATIVA (Total /0.10): 83%

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Huacho, 25 de Mayo 2021


 Firma y post firma del experto
 DNI: 15699924

Dr. Rómulo Dolores Nolasco

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DATOS GENERALES

- 1.15 **Apellidos y nombres del experto:** Mg.Nancy Alicia Mampis Roque
 1.16 **Grado académico:** Magister
 1.17 **Cargo e institución donde labora:** Universidad César Vallejo
 1.18 **Título de la Investigación:** “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL EL TUMI, HUARAZ–2018”
 1.19 **Autor del instrumento:** FIGUEROA CORZO PETER
 1.20 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
 1.21 **Nombre del instrumento:** GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
29. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL					475	350
TOTAL (PROMEDIO)						820

VALORACION CUANTITATIVA (Total /0.10):82%
VALORACION CUALITATIVA: Excelente
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Huaraz, 25 de Mayo 2021



.....
Posfirma: Nancy Alicia Mampis Roque

DNI:41109886

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DATOS GENERALES

- 1.22 Apellidos y nombres del experto: Mg.Nancy Alicia Mampis Roque
 1.23 Grado académico: Magister
 1.24 Cargo e institución donde labora: Universidad César Vallejo
 1.25 Título de la Investigación: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL EL TUMI, HUARAZ-2018"
 1.26 Autor del instrumento: FIGUEROA CORZO PETER
 1.27 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.28 Nombre del instrumento: SERVICIO DE CALIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
31. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				75	
32. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
33. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
34. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			60		
35. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
36. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
37. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
38. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
39. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70	
40. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85
SUB TOTAL				120	465	170
TOTAL (PROMEDIO)						755

VALORACION CUANTITATIVA (Total /0.10): 75.5%

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Huaraz, 25 de Mayo 2021



Posfirma: Nancy Alicia Mampis Roque

DNI:41109886

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.29 Apellidos y nombres del experto: Mg. Ramos La Rosa Patricia Elena
1.30 Grado académico: Magister
1.31 Cargo e institución donde labora: Universidad José Faustino Sánchez Carrión
1.32 Título de la Investigación: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL EL TUMI, HUARAZ-2018"
1.33 Autor del instrumento: FIGUEROA CORZO PETER
1.34 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
1.35 Nombre del instrumento: Neuromarketing

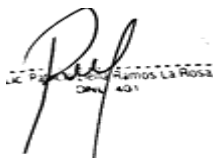
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
41. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				75	
42. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
43. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
44. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
45. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
46. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
47. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
48. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
49. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
50. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85
SUB TOTAL				60	470	265
TOTAL (PROMEDIO)						795

VALORACION CUANTITATIVA (Total /0.10): 79.5%

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Huacho, 30 de Mayo 2021



.....
Posfirma: Patricia Elena Ramos la Rosa

DNI: 42929056

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.36 Apellidos y nombres del experto: Mg. Ramos La Rosa Patricia Elena
- 1.37 Grado académico: Magister
- 1.38 Cargo e institución donde labora: Universidad José Faustino Sánchez Carrión
- 1.39 Título de la Investigación: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL EL TUMI, HUARAZ-2018”
- 1.40 Autor del instrumento: FIGUEROA CORZO PETER
- 1.41 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.42 Nombre del instrumento: Conducta del cliente

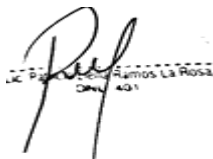
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
51. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
52. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
53. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
54. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
55. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
56. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
57. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
58. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
59. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					85
60. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85
SUB TOTAL					240	605
TOTAL (PROMEDIO)						845

VALORACION CUANTITATIVA (Total /0.10): 84.5%

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Huacho, 30 de Mayo 2021



Posfirma: Patricia Elena Ramos la Rosa

DNI: 42929056

BASE DE DATOS

BASE DE DATOS

VARIABLE 1: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ALGORITMO : Fiabilidad Interna de Cronbach

K= 12

K-1= 11

Entrevistado	Conocimiento			Habilidades			Motivaciones			Actitudes			Σ Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	
x1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	46
x2	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	51
x3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	43
x4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	55
x5	4	5	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	36
x6	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	44
x7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50
x8	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	3	35
x9	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	47
x10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
x11	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	50
x12	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	45
x13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	45
x14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	41
x15	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	54
x16	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	43
x17	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	54
x18	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	42
x19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39
x20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
...	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()
Varianza: Vi	0.4475	0.4500	0.5400	0.6100	0.7475	0.5900	0.4475	0.4000	0.4100	0.4600	0.8000	0.7475	37.2600
	$\Sigma Vi = 6.650$												
	$(K/K-1) = 1.09090909$												
	$(1 - \Sigma Vi / Vt) = 0.8215$												

Fiabilidad Interna Alfa de Cronbach	89.62%
-------------------------------------	--------

BASE DE DATOS

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

ALGORITMO : Fiabilidad Interna de Cronbach

K= 16

K-1= 15

Entrevistado	Tangibilidad					Empatía						Capacidad de respuesta				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16
x1	1	4	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3
x2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4
x3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5
x4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3
x5	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
x6	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	5
x7	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	5
x8	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
x9	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
x10	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5
x11	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
x12	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5
x13	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
x14	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4
x15	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
x16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
x17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
x18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
x19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3
x20	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
...	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()	VARP()
Varianza: Vi	0.9275	0.7500	0.3275	0.7600	0.3000	0.6875	0.6900	0.7400	0.3875	0.5875	0.6100	0.5275	0.6537	0.3767	0.4875	0.6475
	$\Sigma Vi = 7.295$															
	$(K/K-1) = 1.06666667$															
	$(1 - \Sigma Vi / Vt) = 0.8531$															

Fiabilidad Interna Alfa de Cronbach	90.994%
-------------------------------------	---------