Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO - PERU

Esta obra está bajo una **Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú.**
Vea una copia de esta licencia en http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/

Obra publicada con autorización del autor

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO

La gestión del potencial humano y la calidad del servicio en la empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo

AUTORA:

Wendy Tatiana Murrieta Ruiz

ASESOR:

Lic.Adm.Tur.Mtro. Katty Álamo Larrañaga

Tarapoto – Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

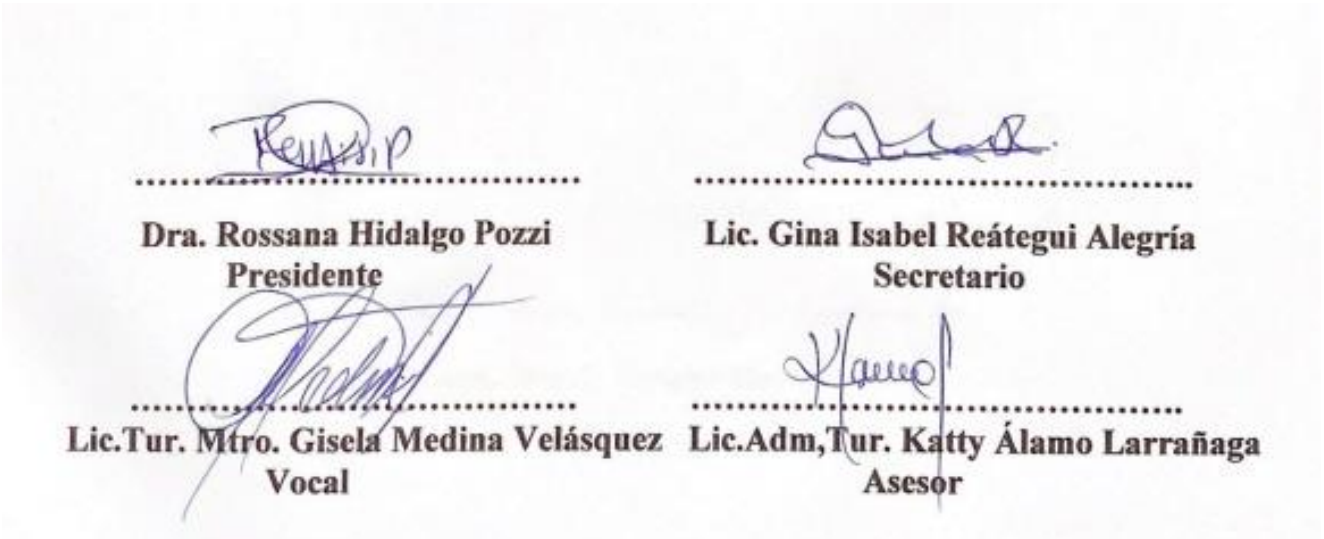
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO

La gestión del potencial humano y la calidad del servicio en la empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

AUTORA:

Wendy Tatiana Murrieta Ruiz

Sustentado y aprobada el 25 de Junio del 2021 por los siguientes jurados



Dra. Rossana Hidalgo Pozzi
Presidente

Lic. Gina Isabel Reátegui Alegría
Secretario

Lic.Tur. Mtro. Gisela Medina Velásquez
Vocal

Lic.Adm,Tur. Katty Álamo Larrañaga
Asesor

Declaratoria de autenticidad

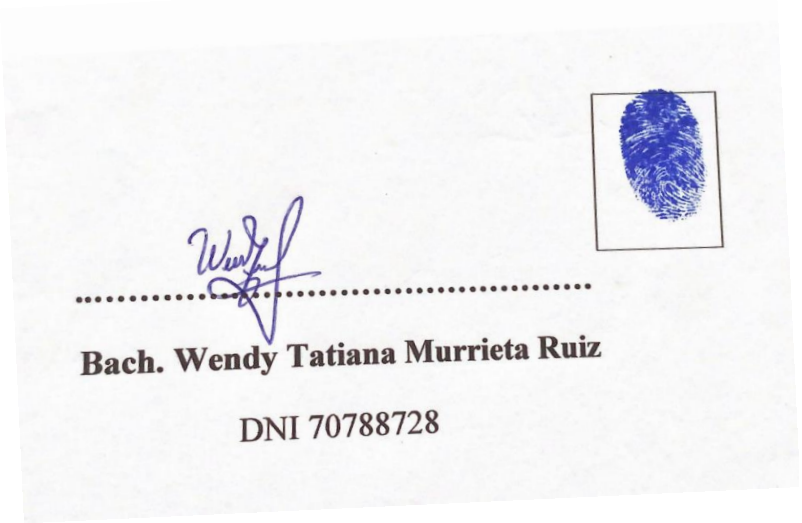
Wendy Tatiana Murrieta Ruiz, con DNI N° 70788728, Bachiller en la Escuela Profesional de Administración en Turismo, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martin, autor de la tesis titulada: **La Gestión del potencial humano y la Calidad del Servicio en la empresa Servicios Aéreos Tarapoto-SAETA, año 2019.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficasconsultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto 25 de Junio del 2021



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: Murrieta Ruiz Wendy Tatiana	
Código de alumno : 128211	**Teléfono:** 964719756
Correo electrónico : wmmurrieta4@gmail.com	**DNI:** 70788728

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Económicas	
Escuela Profesional de: Turismo	

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

4. Datos del Trabajo de investigación

Titulo : La gestión del potencial humano y la calidad del servicio en la empresa Servicio Aéreo Tarapoto – SAETA, año 2019
Año de publicación: 2021

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons,* con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **"Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".**

.....

Firma del Autor

---

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

08 / 06 / 2022

.....

Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruíz

Responsable

***Acceso abierto**: uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

****Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A mi familia,

que con su ayuda y

ánimos, me brindaron la

fortaleza de poder terminar mis

estudios superiores y

ser una profesional de Turismo

Wendy

Agradecimiento

A toda la plana docente de la Universidad Nacional de San Martin, la Facultad de Ciencias Económicas carrera profesional de Turismo, por brindarme sus conocimientos y saberes durante el periodo de mi formación profesional.

A los Gerente y trabajadores de la empresa Servicios Aéreos Tarapoto- SAETA de la ciudad de Tarapoto, que participaron del proceso de recojo de información para el desarrollo de la presente investigación; a ellos mi infinito agradecimiento.

A la Lic. Katty Álamo Larragaña, por su colaboración desinteresada como asesora de la presente investigación.

A todas las personas que brindaron su apoyo en la etapa de procesamiento y análisis de datos de la presente investigación.

La autora

Índice general

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrat	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	6
1.1.Antecedentes de la investigación	6
1.2.Bases teóricas	13
1.3.Definición de Términos básicos	23
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	25
2.1. Sistema de variables	25
2.2. Tipo y nivel de investigación	25
2.3. Población y Muestra	27
2.4. Técnicas de recolección de datos	28
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	29
2.6. Métodos	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	69

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel aplicación de dimensión admisión de personas de la gestión potencial humano Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, 2019	31
Tabla 2	Nivel de aplicación de la dimensión división de puestos y salarios de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	33
Tabla 3	Nivel de aplicación de la dimensión compensación de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	35
Tabla 4	Nivel de aplicación de la dimensión desarrollo de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	38
Tabla 5	Nivel de aplicación de la dimensión mantenimiento de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	41
Tabla 6	Nivel de aplicación de la dimensión control de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	43
Tabla 7	Nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	45
Tabla 8	Nivel de la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	48
Tabla 9	Nivel de la dimensión recursos tangibles de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	50
Tabla 10	Nivel de la dimensión diligencia de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	53
Tabla 11	Nivel de la dimensión garantía de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	55
Tabla 12	Nivel de la dimensión empatía de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	57
Tabla 13	Nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	58

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	45
Figura 2	Nivel de la calidad del servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	59

Resumen

La investigación titulada “La Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019”, establece como objetivo, determinar la Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019; investigación del tipo básico, cuantitativo, con un nivel explicativo y diseño no experimental transversal; teniendo como muestra de estudio a 23 trabajadores para la variable gestión del potencial humano y 136 clientes para la variable calidad del servicio; aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento de recojo de información el cuestionario de encuesta. Los resultados indican que El nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular, con una valoración positiva promedio de 74.3%; el nivel de la calidad del servicio, es regular, con una valoración positiva promedio de 54.5%, Finalmente se concluye que, la gestión del potencial humano y la calidad del servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular, aceptando la hipótesis de la investigación, donde aproximadamente 2 de cada 10 personas valoran más la gestión del potencial humano que la calidad del servicio brindado en la empresa SAETA.

Palabras clave: Potencial Humano, Calidad del Servicio, Empresa de servicio

Abstract

The research entitled " Management of Human Potential and Quality of Service in the Company Servicios Aéreos Tarapoto - SAETA, year 2019", establishes as objective, to determine the Management of Human Potential and Quality of Service in the Company Servicios Aéreos Tarapoto - SAETA, year 2019; This is a basic, quantitative research, with an explanatory level and non-experimental transversal design; having as study sample 23 workers for the human potential management variable and 136 clients for the service quality variable; applying the survey technique and the survey questionnaire as an instrument to collect information. The results indicate that: the level of application of the management of human potential in the Company Servicios Aéreos Tarapoto - SAETA, year 2019, is regular, with an average positive valuation of 74.3%; the level of service quality, is regular, with an average positive valuation of 54. 5%, Finally it is concluded that, the management of human potential and the quality of service in the Company Servicios Aéreos Tarapoto - SAETA, year 2019, is regular, accepting the hypothesis of the research, where approximately 2 out of 10 people value more the management of human potential than the quality of service provided in the company SAETA.

Keywords: Human Potential, Service Quality, Service Company

Introducción

La gestión del talento humano como parte de una organización empresarial, tiene como finalidad desarrollar el capital humano de forma tal que la empresa mejore constantemente su competitividad, teniendo como indicadores de gestión a la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio, para que así obtenga los réditos empresariales que busca.

Esta premisa empresarial, es cada vez más internalizada en los sectores productivos empresariales, no siendo ajeno a esta situación las empresas dedicadas al sector turismo y entre ellas las que brindan servicios de transporte aéreo comercial, así la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO, en sus lineamientos estratégicos determina en relación a la gestión del potencial humano define "como premisa empresarial,
el capital humano debe actuar como un negocio centrado en el cliente, logrando asegurar una propuesta de valor de alta calidad; desarrollando una base teórica elemental del significado de la gente en las cuestiones transcendentales de empresa, dado que la capacidad humana es el motor en la creación de valor en una empresa" (Anato, 2017, p.23)

Sin embargo, a pesar de que estas premisas de la gestión del potencial humano se van internalizando como parte de la gestión empresarial, no siempre su aplicación práctica ocurre de forma eficiente, así por ejemplo en el caso colombiano, 6 de cada 10 empresas asociadas a la Asociación Nacional de Empresarios – ANDI, en el último año han sido parte de alguna denuncia de sus trabajadores por incumplimiento de algún derecho laboral. (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2018, p.79).

En el caso peruano un estudio sobre la gestión del potencial humano indica que apenas el 49% de la alta gerencia encuestada señaló estar comprometido con el desarrollo de habilidades de liderazgo en todos los niveles de su organización, y son conscientes que la carencia de habilidades podría poner trabas al crecimiento empresarial, el 85% de los encuestados calificó la tendencia de "aprendizaje y desarrollo" como un aspecto de importancia clave; entre tanto, el 80% de los encuestados consideró las habilidades de la

fuerza laboral como un aspecto "prioritario" y el 35% calificó la carencia de habilidades en Recursos Humanos como un problema "muy importante”

En este contexto la gestión del potencial humano, la propia actuación de los gerentes y los trabajadores y sus relaciones como parte de la gestión empresarial genera una contradicción, donde los primeros por lo general toman como prioridad sus intereses sobre la rentabilidad la que por lo general se contrapone al capital humano, sin embargo los segundos, muchas veces propugnan mejores condiciones laborales sin tomar en consideración la sostenibilidad empresarial; por consiguiente las relaciones entre ambos actores debe tomar en consideración que el factor del potencial humano es el único elemento que puede generar rentabilidad y riqueza, por consiguiente es prioritario una gestión inteligente y sostenible de este elemento de la producción.

En el ámbito local, la gestión del potencial humano, no siempre ha sido un tema que forma parte de la gestión eficiente de las empresas, así el reporte de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martin, detalla que son las empresas del sector de las Mypes las que presentan el mayor número de denuncias en cuanto a los derechos laborales, a la que se suma la alta informalidad del mercado laboral (DRTPE-SM, p. 2018; p.5)

En este escenario, si se desea tener réditos empresariales, los gerentes deben poner en

práctica la valoración del talento humano en cada uno de los procesos del negocio, propiciando una actitud proactiva hacia los trabajadores, que a su vez deben ser considerados como colaboradores de la empresa, generando liderazgos de cada uno de los responsables de procesos, pero a su vez buscando tener una administración eficiente de la cultura empresarial.

Una de las empresas en el sector de servicios de transporte aéreo en la ciudad de Tarapoto es SAETA EIRL, que viene brindando servicios en rutas como Tarapoto – Chachapoyas, Tarapoto – San Lorenzo, entre otras, con una alta demanda de sus servicios; por lo que en este contexto al no contar con elementos sistematizados de la gestión del potencial humano que viene implementando y cómo este se refleja en la calidad del

servicio que brinda, se plantea la presente investigación, que servirá para proponer procesos de mejora a la empresa, a partir de los resultados a obtener.

Así por ejemplo en el campo de la gestión del potencial humano en la empresa SAETA, no se tiene estructurado políticas de admisión de personal; tampoco se tiene lineamientos para el proceso de promoción interna y mejoras salariales; y los planes de desarrollo de capacidades no responden necesariamente a las necesidades de capacitación requeridas por el personal; y desde el punto de vista de la calidad del servicio no existe un área específica o persona responsable para evaluarla y a partir de ello proponer procesos de mejora.

Por tanto la investigación plantea como formulación del problema lo siguiente:

Problema principal

¿Cómo es la Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019?

En este contexto la investigación se justifica porque nos permitió determinar el potencial humano con la calidad del servicio en la empresa Servicios Aéreos- SAETA de la ciudad de Tarapoto, desde los aspectos de los elementos de la gestión del potencial humano aplicados por quienes dirigen la empresa; y de los aspectos de confiabilidad, infraestructura-instalaciones, capacidad de respuesta, seguridad/salubridad y la empatía de atención para la satisfacción de los clientes, para que a partir de ello proponer aspectos de mejora para ser incluidos en los diferentes planes del sector del turismo, las propias empresas y el ámbito formativo académico.

Desde el punto de vista social se justifica debido a que permitió dar a conocer los factores asociados al potencial humano y la calidad del servicio, pues ésta actividad es una fuente generadora de empleo productivo permanente y es un elemento clave en la promoción y el desarrollo del turismo en la región.

Desde el marco de la aplicación teórica, la investigación se justifica por que se determina el potencial humano con la calidad del servicio en la Empresa Servicios Aéreos- SAETA de la ciudad de Tarapoto, pues toda acción empresarial conlleva a aplicar la teoría, y en este caso las teorías de la administración en turismo en el sector de servicios

de transporte aéreo interprovincial, que a la postre contribuyan a contar con empresas económica, financiera y socialmente sostenibles. Desde un enfoque metodológico, la presente investigación se justifica porque comprobó el tipo de investigación, los métodos y los instrumentos de evaluación, que fueron aplicados permiten describir las variables en estudio y determinar el nivel de ocurrencia, las mismas que servirán para acrecentar conocimientos en el campo académico y científico.

En este contexto se plantea como objetivos:

Objetivo General

Determinar la Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Objetivos Específicos

a. Identificar el nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019
b. Identificar el nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Las hipótesis de la investigación fueron las siguientes:

Hipótesis General

H*i*: La Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular

Hipótesis Específicas

H_1: El nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular

H_2: El nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular.

El estudio se encuentra delimitado a la empresa Servicios Aéreos- SAETA y entre las limitaciones de la investigación se encuentran la delimitación espacial, es decir concentrada a sólo un rubro empresarial del turismo como son las empresas de servicios aéreos de la ciudad de Tarapoto y no a la totalidad de empresas que se dedican esta actividad en la región y a otras empresas del rubro turístico; la temporalidad de la investigación, es decir se centra a analizar los datos del periodo 2019. El recojo de la información se efectuó aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento la ficha

de encuesta; y como técnica la aplicación del análisis de frecuencias, que permitieron conocer la importancia de las categorías y jerarquizar los indicadores y dimensiones de cada variable en estudio

La estructura del presente informe está dado por el Capítulo I: Revisión Bibliográfica, donde se presenta los antecedentes de la investigación, el marco teórico científico y la definición de términos; Capítulo II: Material y Métodos, donde se detalla el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento de datos; Capítulo III, Resultados y Discusión, expresado por tablas y gráficos de las variables en estudios en función de los datos recogidos con los instrumentos de la investigación, comparados con otras investigaciones y el marco teórico para contrastarlos e inferir respuestas a la situación encontrada. Luego se detallan las conclusiones, las mismas que indican que la evasión tributaria tiene efecto en la sostenibilidad económica del sector empresas de servicios aéreos; finalmente se plantean Recomendaciones y se detallan las Referencias bibliográficas y los Anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1.Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional

Gallegos (2017) en su investigación *"Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba*" (tesis de titulación) por la Universidad regional Autónoma de Los Andes, Colombia, en sus conclusiones detalla: La estrategia de Gestión del Talento Humano propuesta intenta 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. La investigación realizada mediante las encuestas y entrevista, permiten señalar que el talento humano efectúa los procesos de gestión adecuadamente. El desarrollo de esta investigación permitió la elaboración de la estrategia para la gestión del talento humano, y mejorar los procesos en el hotel. La gestión del Talento Humano requiere del desarrollo eficaz de seis procesos: incorporación, organización, recompensa, desarrollo, retención y auditoria a las personas. Cada uno incluye sus respectivos procesos y subprocesos, los cuales administrados adecuadamente permitirán la satisfacción y mejor desempeño de los trabajadores. En el hotel "Mansión Santa Isabella" no se ha llevado a cabo una gestión del Talento Humano con enfoque estratégico. La estrategia de gestión del Talento Humano para el hotel "Mansión Santa Isabella" abarca el 100% de los procesos y subprocesos con un total de 6 objetivos estratégicos y 25 acciones a partir de cuyo cumplimiento podrán superarse las dificultades diagnosticadas.

Arrobo (2013) en su investigación *"Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la Empresa Cimpexa S.A"* (tesis de Titulación) por la Universidad Tecnológica Equinoccial, Guayaquil, Ecuador, en sus conclusiones detalla: Se puede llegar a manifestar que el factor humano, eje fundamental de todo proceso productivo, se sentirá respaldado, por la mejora continua que experimentará, con la aplicación de estrategias de medición de desempeños en base a indicadores de gestión, que serán determinados en función del análisis de las competencias para cada

departamento. Se logrará obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa. El rendimiento operativo del personal de Cimpexa, se elevará y esto provocará beneficios económicos que serán retribuidos en ellos en términos de capacitación continua, mejorando la autoestima y motivación en sus actividades. La Gestión del Talento humano en función de las Competencias, que debe poseer un trabajador en determinado puesto de trabajo, en los diferentes departamentos de Cimpexa, permitirá la organización y control del desempeño de los trabajadores, bajo indicadores acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa. Mediante la aplicación del modelo 360°, se identificaron las competencias respectivas para cada puesto de trabajo, contribuyendo también a establecer un Diccionario de Competencias para la empresa, que sirva de guía para la elaboración de los indicadores de desempeño, y evaluar al personal en forma constante, con el propósito de mejorar continuamente.

Rodríguez y Santofimio (2016) en su investigación *"Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional"* (tesis de maestría) por la Universidad Libre de Colombia; en sus conclusiones detalla: El modelo de gestión estratégica del talento humano se implementó con éxito dentro de la comunidad administrativa y docente, ya que los mismos dieron cuenta del hecho de formalidad del estudio y de la proyección de aplicabilidad de los talleres, pues se observaron los beneficios con los cuales el gestor ético interactuó dentro de las dinámicas establecidas y de los momentos agradables que beneficiaron a los diversos grupos con los cuales se trabajó. Es posible que el modelo de gestión estratégica del talento humano se implemente a nivel local para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio en los 15 jardines infantiles existentes, ya que éste involucra varios aspectos que correlacionan lo humano y lo administrativo, lo cual es un punto a favor tanto de la institución, como de los trabajadores y por ende de los niños y familias con las cuales se trabaja en el Jardín Infantil Alcalá Muzú. El salario emocional es un eje determinante en el mejoramiento del clima organizacional, pues permite fortalecer el sentido de pertenencia del empleado hacia la institución y no requiere de inversiones

económicas por parte de las directivas. Los talleres de integración laboral como mecanismo para incentivar el salario emocional mediante la implementación del modelo de gestión estratégica del talento humano contribuyen al cumplimiento y objetivos del Código de Ética de la SDIS.

A nivel nacional

Puyen y Serna (2017) en su investigación "*Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos – 2015"* (tesis de titulación) por la Universidad Nacional de Tumbes, en sus conclusiones detallan: La gestión del talento humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva, por ello en la primera etapa de incorporación de personal, se debe garantizar la disponibilidad del potencial humano, su comportamiento activo, creativo, motivado y comprometido con la misión y estrategia de la organización. Los establecimientos de hospedaje deben tomar en cuenta que tanto la capacitación como el desarrollo de los recursos humanos son elementos precisos en el desempeño para el logro de objetivos de toda organización. La confiabilidad que reflejen los trabajadores impacta directamente sobre los resultados de la empresa, un 75% de los encuestados están de acuerdo con la importancia de esta dimensión, ya que consideran que es la clave de la excelencia cuando se presta un servicio. Hoy en día no solo se debe evaluar al aspecto tangible desde el punto de vista estético sino más bien se debe buscar que estos elementos sean funcionales para los clientes elevando la percepción de calidad, por ello un 78% de los encuestados considera que los elementos materiales son visualmente atractivos. En lo que respecta a la capacidad de diligencia, se consideró el tiempo de espera, ya que algunos clientes resaltan no solo la importancia de que les resuelvan un problema o consulta, sino también el tiempo que demoran, lo que se refleja en que un 52% de los encuestados está en desacuerdo con el tiempo de espera. La empresa debe preocuparse por el cumplimiento de las promesas, ya que genera confianza y lealtad, sin embargo si es que no se cumple, los clientes que cada día son más exigentes, optaran por mirar hacia la competencia. Sin embargo el 70% y 21% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este cumplimiento en los hoteles de tres estrellas del Distrito de Zorritos.

Esaine y León (2014) en su investigación *"La eficiencia de los proceso de la gestión de recursos humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa Dias S.A., sucursal 2014*" (tesis de titulación) por la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, en sus conclusiones detallan: Los resultados de la investigación nos demostraron la insatisfacción del servicio en los clientes externos de la Empresa analizada, este problema tiene su origen dentro de la organización ya que se ve influenciada por la ineficiencia encontrada en los procesos de la gestión de Recursos Humanos. Dentro verificación de la hipótesis, comprobamos la aceptación de la hipótesis alterna utilizando en la combinación de frecuencias el punto de Capacitación, siendo este reforzado con los demás procesos a raíz de los resultados de la entrevista. Concluimos que eficiencia en proceso de la Gestión de Recursos Humanos si influye en la satisfacción del servicio en los clientes externos, por lo cual proponemos un proceso estructurado y programado para esta Gestión. Los resultados obtenidos en la entrevista para evaluar la situación de los procesos de Recursos Humanos nos demuestran que la parte de Compensación es el único punto con el cual los colaboradores muestran su conformidad y aprobación, por lo cual esta parte no ha sido incluida en la propuesta profesional.

Acosta (2017) en su investigación "*Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, distrito de Amarilis - Huánuco. 2017"* (tesis de titulación) por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huánuco, Perú, en sus conclusiones: La Gestión de Talento Humano y la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad de servicio que se brinda a los clientes. Realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización. La gestión de talento humano y la satisfacción del cliente de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión de talento humano y la

satisfacción del cliente. Teniendo en claro el perfil de trabajador que se necesite para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar a la persona más idónea para el puesto solo así podemos. La gestión de talento humano y la mejora continua en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Los trabajadores tienen que contar con habilidades complementarias necesarias, para conformar un mejor equipo de trabajo y de esta manera responder a las expectativas y necesidades del usuario de forma más rápida reduciendo los tiempos para una mejor atención al cliente. La gestión de talento humano y la confiabilidad de los clientes en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y la confiabilidad de los clientes.

A nivel local y regional

Flores (2017) en su investigación *"Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de San Martin, 2016* (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo. Tarapoto, en sus conclusiones detalla: Existe una correlación positiva fuerte entre las variables en estudio al efectuar la prueba de hipótesis, sustentado en el valor obtenido del coeficiente r = 0,821 y r2=0.674; resultado que lleva a afirmar que la Gestión del Talento Humano influye en un 67.4 % en el Compromiso Organizacional en la Municipalidad provincial de San Martín, 2016. Los Procesos para integrar personas influye en un 35.8% en el Compromiso Organizacional en la Municipalidad provincial de San; así los Procesos para organizar a las personas influye en un 41.2 %; los Procesos para recompensar a las personas influye en un 45.9 %, los Procesos para desarrollar a las personas influye en un 46.0%; los Procesos para retener a las personas influye en un 35.7%, los Procesos para auditar a las personas influye en un 59.1 %.

Arbulú (2016) en su investigación *"Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016"* (tesis de Maestría) por la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, en sus conclusiones detalla: Establecer la relación, la relación, entre la Gestión de recursos humanos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. Interpretación de hipótesis 1: La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de atención al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de atención al usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,610. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación. Analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016 Interpretación de Hipótesis 2: La correlación entre la variable Gestión de recursos humanos y la dimensión de satisfacción al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de Satisfacción a usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,536. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación. Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y las instalaciones del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. Interpretación de hipótesis 3: La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de instalaciones, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una correlación positiva baja de 0,344. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación. Estimarla relación entre la gestión de recursos humanos y los sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. Interpretación de hipótesis 4: La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de sistemas informáticos, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una correlación positiva muy baja de 0,177. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

Fasanando (2017) en su investigación "*Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Limitada Juanjui 2016"* (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, en sus conclusiones: Al determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres, se encuentra una correlación lineal de Pearson, cuyo coeficiente de correlación lineal r = 0.834, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio al socio. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.697), nos explica que aproximadamente el 69.70% de la calidad de servicio al socio se da por la Gestión administrativa. Al determinar la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda Juanjui de acuerdo a las encuestas podemos determinar que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa "Bueno" dado que 45 socios encuestados que representan el 65% se encontraron en esa escala; 23 socios encuestados que representan el 33% respondieron que el nivel de gestión en su dimensión planeación de la gestión administrativa es "Regular", mientras que 01 encuestados que representan el 2% indicaron que es "Malo". Al determinar la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda Juanjui , de acuerdo a las encuestas podemos determinar que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa "Bueno" dado que 40 socios encuestados que representan el 58% se encontraron en esa escala; 27 socios encuestados que representan el 39% respondieron que el nivel de gestión en su dimensión control de la gestión administrativa es "Regular", mientras que 02 encuestados que representan el 3% indicaron que es "Malo. Al determinar la relación de la Calidad de Servicio en su dimensión Capacidad de respuesta y la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda. Juanjui de acuerdo a las encuestas podemos determinar que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa "Bueno" dado que 36 socios encuestados que representan el 52% se encontraron en esa escala; 32 socios encuestados que representan el 46%

respondieron que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta es "Regular", mientras que 01 encuestados que representan el 2% indicaron que es "Malo".

1.2.Bases teóricas

1.2.1. Gestión del talento humano

Concepto

Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Chiavenato, 2004; p.36)

Nuevo sistema de aprendizaje y desarrollo tecnológico y político de la gerencia moderna para dirigir y potenciar el desarrollo de competencias de las personas, a través del trabajo coordinado y de la gestión de estrategias de mejoramiento del conocimiento. La inteligencia corporativa depende en gran medida de las políticas de gestión humana que se ejercen en cada organización (Peretti, 2017; p.11)

La gestión del Potencial Humano, es una nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales para ser abordadas como seres dotados de inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares (Mengazzato; 2017; p. 34)

La moderna gestión de personas o del Potencial Humano se basa en tres aspectos fundamentales: Las personas como seres humanos, las personas como activadores inteligentes de los recursos organizacionales, y, las personas como socios de la organización (Robbins, S. (2014),

Objetivos de la gestión del potencial humano

Los Objetivos de la Gestión del potencial humano son diversos y para que estos se alcancen es necesario que los gerentes traten a las personas como promotoras de la eficacia organizacional (Saldívar, 2015; p.34)

El objetivo general de la gestión del potencial humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional. En síntesis se debe lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo (Cuevas, 2017; p. 18)

De este objetivo general se desprende varios objetivos específicos tales como: Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión; proporcionar competitividad a la organización; suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados; permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo; desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo; administrar el cambio; establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables. (Cuevas, 2017; p. 18)

Existen además cuatro objetivos explícitos fundamentales a alcanzar mediante la gestión eficiente del talento humano: Atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias por la organización; retener a los empleados deseables; motivar a los empleados para que éstos adquieran 16 un compromiso con la organización y se impliquen en ella; ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la organización (Saldivar, 2015; p.34)

Importancia de la gestión del potencial humano

Jaramillo (2005) indica que su importancia radica en el hecho que contribuye a que la institución logre sus objetivos y alcance su misión, alcanzar la competitividad; por medio de trabajadores bien capacitados, motivados y con posibilidades de realizarse dentro de la institución. Depende de la Gestión del Talento Humano que una organización logre el éxito, y que para ello requiere el aporte de capital intelectual de los trabajadores (p.87)

Para Mejía, Jaramillo y Bravo (2006), la importancia de la gestión del potencial humano está en función de la dimensión que tiene en estos días, donde es importante la acumulación de conocimientos, cada vez más exigente, tanto individuales como organizacionales (p.32)

Al respecto Chiavenato (2002) resalta que las personas son el componente más importante en una organización, entonces la Gestión del Potencial Humano permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos institucionales (p.32)

Además refiere que contribuye al éxito de la gestión de la institución, ayudando a alcanzar los objetivos institucionales; haciendo competitiva a la organización. - Manteniendo al personal entrenado y motivado; promoviendo el desarrollo y realización de los empleados en el trabajo.; mejorando la calidad de vida en el trabajo; dando flexibilidad a la organización ante los cambios del entorno.; brindando lineamientos de ética y responsabilidad social (Chiavenato, 2002, p.33)

Atehortua, Bustamante y Valencia (2008) indican que "el proceso de gestión del talento humano para las empresas, es de alta importancia en el marco de un sistema de gestión integral, por cuanto es en el talento humano donde descansa buena parte del éxito o el fracaso de una entidad". (p. 154).

Procesos de la gestión del potencial humano

Chiavenato (2004; p.56) indica que los principales procesos de la moderna gestión del talento humano se centran en 6 vertientes: en la admisión de personas relacionado directamente con el reclutamiento y selección, en la aplicación de personas (diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral, en el desarrollo de las personas; en la retención del personal (capacitación, etc.) y en el monitoreo de las personas basados en sistemas de información gerencial y bases de datos. (Taylor, 2014; p.61)

Estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización. En primer lugar hay que señalar que la Gestión Humana está relacionada con funciones del líder del área, pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de la personas. (Taylor, 2014; p.61)

Estos procesos son : Análisis y descripción de cargos; diseño de cargos; reclutamiento y selección de personal; contratación de candidatos seleccionados; orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios; administración de cargos y salarios; incentivos salariales y beneficios sociales; evaluación del desempeño de los empleados; comunicación con los empleados; capacitación y desarrollo del personal; desarrollo organizacional; higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo; relaciones con los empleados y relaciones sindicales (Taylor, 2014; p.61)

Así estos procesos Chiavenato (2004) los agrupa en funciones como:

- Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal: Definido como ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa pueden denominarse de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas (Chiavenato; 2004; p.56)

Son procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. La selección de personal es un proceso destinado a buscar, evaluar y reclutar a las personas que reúnen las competencias más apropiadas para desarrollar con eficacia un determinado puesto de trabajo (Chiavenato; 2004; p.56)

Aplicación de personas, División de cargos y salarios: Definido como ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que 18 las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. (Chiavenato; 2004; p.56)

Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño. Procesos

utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. (Chiavenato; 2004; p.57)

- Compensación de las personas, División de beneficios sociales: Definido ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales. Procesos utilizados para incen5tivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas (Chiavenato; 2004; p.57)
- Desarrollo de personas, División de capacitación: En la que se determina ¿Cómo desarrollar a las personas?. Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración. Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. (Chiavenato; 2004; p.57)

- Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: En la que se determina ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales (Chiavenato; 2004; p.57)

Este proceso es uno de los más importantes y estratégicos de la nueva Gestión del Talento Humano utilizados para crear condiciones ambientales y sicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de relaciones sindicales (Chiavenato; 2004; p.57)

- Evaluación de personas, División de personal: En la que se determinan ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales. Este proceso se aplica para

acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados, Incluyen bases de datos y sistemas de información gerenciales. (Chiavenato; 2004; p.58)

1.2.2. Calidad de servicio

Empezamos definiendo los conceptos de calidad y servicio, para luego al integrarlos poder inferir el concepto de la calidad del servicio.

Calidad

Para Juran y Gryna (2003) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

Crosby (2004; p.17) define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos.

Es la comparación de las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente (García, 2001; p.18)

Servicio

Desde la perspectiva de la Economía y en mercadotecnia un servicio es un conjunto de actividades que busca responder a una o más necesidades de un cliente, definiéndose que las actividades se desarrollan con el fin de fijar una expectativa en el resultado de éstas (García, 2001; p. 21)

Ivancevich , Donnell y Ames (2016; p.45), sostienen que un servicio es un producto intangible que implica un esfuerzo humano y mecánico de la que deduce lógicamente que no puede poseerse físicamente un servicio.

Kotler (2007; p.11), el servicio es como cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible y sin transmisión de propiedad, cuya prestación puede ir ligada o no a un producto físico.

Calidad del servicio

Conjunto de procedimientos que permiten asegurar que el producto final del servicio a ser brindado al cliente cumpla con las especificaciones previstas y además satisfaga las necesidades del consumidor o cliente (Kotler, 2007; p.15)

Dimensiones de la calidad del servicio

Para Parasuraman, Zeithanml y Berry (1985), existen 5 dimensiones generales que influyen en la evaluación que el cliente hace de la calidad del servicio:

a. Confiabilidad

Es la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta. La confiabilidad impacta directamente sobre los resultados de la empresa, el término aplicado a una organización o una empresa se refleja a base de varios factores como la calidad con la que realiza su servicio y/o productos, y por tanto de las evaluaciones de calidad, de códigos éticos y de su cultura o clima laboral. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.56)

Los empleados de una empresa “son la empresa” para los clientes, es decir, la imagen de la empresa la transmiten las personas que tratan con los clientes. Los clientes esperan recibir en la interacción con ellos información completa y veraz sobre los productos que comercializa la empresa y sobre cualquier servicio o cualquier particularidad que sea de su interés(Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.57)

b. Recursos tangibles o tangibilidad

Los recursos tangibles son aquellos que tienen una parte material, es decir, son cuantificables y medibles gracias a ese soporte físico, se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.57)

Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular para los nuevos, usan para poder evaluar la calidad. Al hablar de 21 tangibilidad se hace en referencia a los departamentos o secciones que las empresas destinan a la atención al cliente (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.57)

c. Diligencia

Normalmente cuando un individuo o mismo una organización trabajan de manera idónea, con voluntad de ayudar a los clientes y de prestar el servicio rápidamente, es así normal encontrarse con la cualidad de la diligencia y que por supuesto como consecuencia las tareas o trámites se realicen en conformidad con lo esperado de ellos. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.57)

Para llevar adelante el tiempo y esfuerzo necesarios para realizar la diligencia debida, especialmente en el caso de una grande y complicada transacción de las empresas, el cliente debe estar convencido de que es necesario hacerla. Las razones son simples y poderosas. Una adecuada debida diligencia confirma que el acuerdo es, en efecto, lo que parece estar en la superficie y no hay defectos ocultos que podrían ser "condiciones para romper el trato. La información obtenida y analizada a través del proceso de investigación también puede ayudar a la parte que compra a evaluar si el precio que está siendo discutido refleja verdaderamente el valor del negocio. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.57)

Dentro de los principales atributos que debemos encontrar en todo colaborador, tenemos: Sencillez de los trámites para la atención; oportunidad en la asignación de reservas; disposición para atender preguntas; agilidad del trabajo

para atención más pronta; cooperación entre empleados; oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.58)

d. Garantía

Los conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza. El cliente espera que la empresa resuelva una necesidad que le ha surgido, que alguien resuelva sus dudas, atienda sus preguntas, le ayude a tomar decisiones, refuerce las decisiones que ha tomado. Es fundamental cumplir el compromiso. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.59)

Es estar preparados para ofrecer un conocimiento y atención mostrados por el personal hacia los clientes, la habilidad para inspirar credibilidad y confianza, Competencia profesional, credibilidad y seguridad. Sus principales atributos son: Confianza transmitida por empleados; efectividad en la solución de necesidades; recibimiento adecuado por persona en excelentes instalaciones; ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones; idoneidad del personal; conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios; cumplimiento de medidas de seguridad (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.59)

e. Empatía

Es la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa, se refleja en la consideración que se muestra hacia los clientes, el saber tratarlos con el respeto que merecen, a cualquier cliente le agrada y le hace sentirse valorado, el hecho de que le traten de manera individualizada. Todo cliente espera y desea ser tratado con corrección en un establecimiento. Sentirse bien recibido, apreciar que se es importante para la empresa, percibir que es bien valorado. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.59)

También espera que la relación sea agradable y que el oferente cumpla sus compromisos. Es decir, que este tipo de atributo se debe expresar a través de: Amabilidad en el trato, por parte de todos los trabajadores; Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal; atención

individualizada al usuario; conveniencia de horarios de trabajo; claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre servicios; comprensión de las necesidades específicas de los usuarios (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985; p.57)

Teorías de la calidad del servicio

Albrech (2012) centra su teoría en vender al cliente lo que el realmente desea comprar. Su metodología se basa en 10 principios:

- Conocer al cliente según sus preferencias y como persona
- Aplicar momentos de verdad a la formación de la opinión, la calidad en el servicio, el producto y el costo.
- Manejar la libreta de calificaciones de los clientes
- Investigar la percepción de los clientes
- Reconocer al cliente
- Hablar frente a frente
- Manejar las encuestas centradas en el cuándo, el por qué y el cómo.
- Analizar información - Hacer propuestas
- Cerrar el ciclo (p.40)

Albrech (2012), aporta el modelo de los triángulos internos y externos en el que se fundamenta la teoría del servicio. Este autor aporta dos conceptos sobre la calidad apuntando a la cadena de valor. Es así como la calidad para él es la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido y representa la medida que se le da a un servicio/producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad o formar parte de la cadena por la que se agrega valor.

Para medir la calidad de servicio se desarrolla 7 puntos: Capacidad de respuesta; atención; comunicación fluida, entendible y a tiempo; accesibilidad para quitar la incertidumbre; amabilidad en la atención y el trato; credibilidad expresada en hechos.

1.3. Definición de Términos Básicos

De acuerdo con lo indicado La investigación plantea el desarrollo de los siguientes términos, según lo especificado por Robbins (2014) en su libro "Comportamiento Organizacional"

a. Cliente

Es la persona que hace uso de los servicios de un restaurante, definiendo el servicio como aquel producto adquirido para su consumo dentro o fuera del local y sobre el cual ha efectuado una retribución monetaria

b. Competitividad

Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

c. Empresa de servicios aéreos

Explotación de una o más aeronaves propias o ajenas, ejercitadas por una persona individual o jurídica, en nombre propio, en forma profesional y organizada para la prestación de un servicio normalmente con finalidad lucrativa

d. Gestión

Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía para el proceso

e. Satisfacción del cliente

Definido como aquel atributo que asume el cliente luego de haber recibido el servicio en función de sus expectativas iniciales.

f. Servicios

La prestación de una acción dentro de un restaurante determinado por la venta de comida, a la cual se añade algunos elementos intangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala del local, la ambientación, etc.

g. Talento humano

Respecto a distintas corrientes teóricas podría en algún momento confundirse con otros conceptos relacionados como competencias, capital humano, habilidades, destrezas, etc.

CAPÍTULO II
MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de variables

Las variables en estudio están determinadas por:

Primera variable: Gestión del potencial humano

Definición conceptual

Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Chiavenato, 2004; p.36)

Definición operacional

Conjunto de acciones como la admisión, la división de cargos y salarios, la compensación, el desarrollo de las personas, el mantenimiento y evaluación de las personas en la empresa SAETA, evaluada a partir de una encuesta.

Segunda variable: Calidad de servicio

Definición conceptual

Conjunto de procedimiento s que permiten asegurar que el producto final del servicio a ser brindado al cliente cumpla con las especificación es previstas y además satisfaga las necesidades del consumidor o cliente (Kotler, 2007; p.15),

Definición operacional

Determinación de la calidad de los servicios en la empresa SAETA desde los elementos de la confiabilidad, los recursos tangibles, la diligencia, garantía y empatía, evaluada a partir de una encuesta

2.2. Tipo y nivel de investigación

2.2.1. Tipo de investigación

La investigación es básica, pues tal como lo indica Jiménez (2016) este tipo de investigación se desarrolla cuando se tiene como propósito explicar fenómenos o elementos ya estudiados previamente, es decir se parte de conocimientos previo sobre la materia y a partir de ello estos ser corroborados en la realidad práctica con

el objetivo de generar nuevos conocimientos o explicar un fenómeno dado. En nuestro caso serán aplicados a las variables en estudio que son la gestión del potencial humano y la calidad del servicio en la empresa SAETA EIRL de Tarapoto.

Por otra parte, corresponde a una tipo de investigación cuantitativa, donde según lo indicado por Jiménez (2016) se emplearán datos numéricos que cuantifiquen los indicadores o ítems a ser evaluados y presentados luego en los resultados de la investigación.

2.2.2. Nivel de investigación

Corresponde la investigación a un nivel explicativo, pues de acuerdo a lo señalado por Jiménez (2016) este nivel de investigación tienen como finalidad encontrar relaciones causales entre las variables en estudio, donde a partir de cada una de las características que se identifican se puede inferir la validez o rechazo de la hipótesis en estudio.

Este mismo autor, identifica que la investigación corresponde a un nivel no experimental transversal, pues para encontrar los resultados no se aplicó experimento alguno, es decir no se manipularon las variables en estudio, pero además la aplicación de los instrumentos de recojo de información se efectuó en un solo momento y para un tiempo dado, el mismo que corresponde al especificado en el cronograma de la investigación.

2.2.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación dado que será de un nivel explicativo, no experimental transversal, se puede especificar de la siguiente manera:

Dónde:

M = Representa la muestra en donde se va a realizar el estudio.

X = Capacidades gerenciales

Y = Satisfacción de los clientes

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población está constituida por todos los trabajadores de la empresa SAETA EIRL, el mismo que según información proporcionada por el administrador de dicha empresa al 30 de abril del 2019 ascienden a un total de 23 trabajadores; esto para la variable gestión del potencial humano.

Por otro lado, para la variable calidad del servicio, constituye la población, el conjunto de clientes que al comprar un boleto de viaje en la empresa adquieren un servicio de viaje en las aeronaves con que cuenta la empresa. Así se tiene que para efecto del estudio solo se tendrá como población los clientes que compraron pasajes en las rutas Tarapoto – Chachapoyas y Tarapoto- San Lorenzo. En el último año esta población asciende a 9817 personas.

2.3.2. Muestra

Para el desarrollo de la investigación, esta fue asumida por conveniencia, método indicado por Jiménez (2016) que se aplica cuando las poblaciones son pequeñas o existe una población cuyo tamaño es indeterminada. En nuestro caso, para la muestra referida a los trabajadores, con la cual se evaluará la gestión del potencial humano, esta será igual al total de los trabajadores, es decir un total de 23 trabajadores, sobre el cual no se aplicó método o forma de muestreo, ni criterios de inclusión o exclusión.

Para el caso de los clientes, teniendo una población estimada de 9817 personas que compraron su pasaje en la empresa SAETA en el año 2018; se hace necesario efectuar el cálculo muestral empleando la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z^2 . p . q . N}{N E^2 + Z^2 . p . q}$$

Donde

N = 9817

q = 0.1

Z = 95% = 1.96

E = 0,05

p = 0.9

Reemplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \ (0,50)\ (0,50)\ (9817)}{(9817)\ (0,05)^2 \ + (1.96)^2 \ (0,50)\ (0,50)}$$

n = 136.37 clientes

n = 136 clientes

Por consiguiente la muestra fue de 136 clientes

Tomando en consideración que se tomó clientes de las dos rutas principales que brinda la empresa que son Tarapoto – Chachapoyas y Tarapoto-San Lorenzo, la muestra estuvo distribuida según el detalle siguiente:

Para la Variable	Cantidad
Gestión del potencial humano	68 clientes de la ruta Tarapoto - Chachapoyas
Calidad del servicio	68 clientes de la ruta Tarapoto – San Lorenzo

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se aplicó la técnica de la encuesta. La encuesta, tal como lo indica Jiménez (2016), constituye una forma de encontrar información relacionada a un objeto en estudio sobre la base de las opiniones, percepciones o valoraciones que efectúan individuos que de una u otra forma se interrelacionan con el objeto en estudio, los cuales para la presente investigación corresponden a la gestión del potencial humano y la calidad del servicio en la empresa SAETA EIRL.

Instrumento

Jiménez (2016) indica que para la técnica de la encuesta, corresponde como instrumento el Cuestionario de encuesta, cuya estructuración se elabora en función de cada ítem o indicador que se detalla en la Operacionalización de las variables o en función de alguna teoría detallada en el marco teórico.

En nuestro caso esta se estructura en función de cada variable. Para la primera variable, Gestión del potencial humano consta de 22 preguntas distribuidas en sus dimensiones, y para la segunda variable que es la Calidad del servicio, consta de 25 preguntas. El primero se aplicará a los trabajadores de la empresa SAETA y la segunda a los clientes de la empresa.

La escala de valoración para las respuestas en ambas encuestas es: 1: Deficiente, 2: Regular, 3: Bueno y 4: Excelente.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas para el procesamiento y análisis de datos corresponden a los especificados en la estadística aplicada a la investigación científica, donde se aplicarán estadísticos como la media, estimaciones porcentuales, y sobre ello la construcción de tablas de frecuencia para detallar con mayor especificidad los valores encontrados de cada indicador, dimensión y variable en estudio. Se utilizará como soporte para esta acción el sistema informático SPSS 23.0.

La interpretación y análisis tendrá el siguiente procedimiento:

- Elaboración de una base datos con cada uno de los resultados obtenidos de campo, en donde a partir de elaborar una tabla de doble entrada se registrarán los resultados para su posterior análisis.
- Confiabilidad de los datos, que se efectuará a partir de verificar la consistencia de la información que registrada en la base de datos, con el objeto de tener una fiabilidad de los datos
- Elaboración de tablas, en la que se detallan las cantidades ordinales y nominales de cada uno los indicadores en estudio, así como de las variables y sus dimensiones.

- Elaboración de gráficos de frecuencias con el objetivo de complementar la información de las tablas al momento de efectuar las discusiones de los resultados. Preparación de la discusión de resultados, sobre la base de las teorías y las investigaciones desarrolladas sobre la materia, se compararán los resultados obtenidos en la investigación y analizadas en función de la realidad.

Para encontrar el nivel de valoración de las dimensiones y las variables en estudio se tendrá en cuenta la sumatoria de las valoraciones obtenidas para Bueno y Excelente de los datos recogidos con la encuesta, y estos comparados con la siguiente tabla

Escala	Valoración
Menor a 50%	Deficiente
Entre 51 % y 80%	Regular
Entre 81% y 90%	Bueno
Mayor a 90%	Excelente

2.6.Métodos

En la presente investigación corresponden a los materiales a ser empleados todos aquellos que fueron necesarios para que la investigación se lleve a cabo sin ningún contratiempo, y estos se encontraban especificados en el componente administrativo del presente plan de investigación

Los métodos que se emplearon fueron aquellos que se sustentan en la aplicación de la estadística aplicada a la investigación. Además se aplicó el método inductivo lógico, el mismo que sirve para interpretar cada uno de los atributos explicados por cada elemento de la muestra y sobre ello poder inferir a la población en su conjunto, es decir desde lo individual a lo colectivo.

La técnica del análisis bibliográfico, constituye otra de las técnicas que fueron utilizadas en la investigación, donde las doctrinas y teorías especificadas por autores detallados en el marco teórico sirve de punto de partida para explicar y comprender la realidad problemática y sus resultados de las variables en estudio.

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. De los objetivos específicos

Del Objetivo Específico 1

Este objetivo plantea identificar el nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, así se tienen los siguientes resultados

Tabla 1

Nivel de aplicación de la dimensión admisión de personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Admisión de personas	Procedimientos para el reclutamiento de las personas en SAETA	4.3%	21.7%	65.2%	8.7%
	Definición de los perfiles para la admisión en SAETA	4.3%	26.1%	65.2%	4.3%
	Capacidades de las personas encargadas del reclutamiento	4.3%	21.7%	69.6%	4.3%
	Promedio	4.3%	23.2%	66.7%	5.8%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de SAETA

Interpretación

La tabla 1 nos muestra los valores del nivel de aplicación de la dimensión admisión de personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 66.7%; seguido de Regular con 23.2%, Excelente con 5.8% y Deficiente con 4.3%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 72.5%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular.

Los valores de forma diferencia para cada uno de los indicadores que conforman esta variable, no muestran diferencias significativas, así la valoración Bueno obtiene una puntuación de 65.2% para las dimensiones Procedimientos para el reclutamientos de las personas en SAETA y Definición de los perfiles para la admisión en SAETA; y de 69.6% para Capacidades de las personas encargadas del reclutamiento. Para los tres indicadores se observa un valor de 4.3% en la escala Deficiente y este mismo valor se da para 2 de los tres indicadores en Excelente.

Discusión

El proceso de admisión de personas como parte de la gestión del potencial humano en la empresa SAETA, nos muestra una valoración positiva (bueno más excelente) de 72.5%, es decir aproximadamente 7 de cada 10 trabajadores consideran como positiva esta acción, sin embargo se puede decir que un tercio de ellos lo califica como una acción que necesita ser mejorada.

No se puede contar con trabajadores idóneos en una empresa, si de manera inicial no se efectúa un proceso de selección basado en contar con procedimientos, perfiles definidos y quienes lo desarrollen a su vez tengan las capacidades para ello; pues esta no sólo puede acarrear pérdidas de orden productivo por ineficiencia del trabajador luego de asumir el puesto; sino de orden legal, pues basado en la Ley del Fomento del Empleo – Decreto Legislativo 728; una persona integrada a una empresa adquiere derechos laborales, y la necesidad de no seguir contando con sus servicios puede acarrear sanciones a la empresa, si los procedimientos de selección para su incorporación no han sido desarrollados de forma adecuada.

Lo antes mencionado se corrobora con lo indicado por Acosta (2017) quien al analizar la gestión del talento humano en una empresa de servicios indica que el proceso de selección de los trabajadores se efectúa teniendo en claro el perfil de trabajador que se necesite para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar a la persona más idónea para el puesto solo así podemos garantizar la calidad del trabajo que este desempeñará en el futuro.

La definición de los perfiles que tiene una valoración positiva de 69.5%, determina que tiene elementos que ser mejorados, donde esta acción puede conllevar a contratar una persona que cumpla con el perfil definido, sin embargo si este no se ajusta a los criterios organizacionales o no responde a la practicidad de la organización, puede contraponerse a sus capacidades, o el trabajador tener una valoración que teniendo el perfil que se ha solicitado este no tiene su correlato con las funciones que desempeña; y esto se complementa con el factor de que las personas encargadas del reclutamiento la valoración positiva que asciende a 73.9%, es decir no tienen todas las capacidades para poder efectuar un proceso de admisión de acuerdo con parámetros de eficiencia como elemento del potencial humano.

Tabla 2

Nivel de aplicación de la dimensión división de puestos y salarios de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
División de puestos y salarios	Definición de organigrama empresarial	0.0%	26.1%	52.2%	21.7%
	Definición funcional de los cargos en SAETA	0.0%	21.7%	56.5%	21.7%
	Diferenciación de salarios en función de responsabilidades y funciones asignadas	4.3%	34.8%	56.5%	4.3%
	Capacidades gerenciales para orientar el trabajo	0.0%	21.7%	69.6%	8.7%
	Promedio	1.1%	26.1%	58.7%	14.1%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de SAETA

Interpretación

La tabla 2 nos muestra los valores del nivel de aplicación de la dimensión división de puestos y salarios de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 58.7%; seguido de Regular con 26.1%, Excelente con 14.1% y Deficiente con 1.3%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 72.8%, el mismo

que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular.

En cuanto a la valoración excelente de los indicadores de forma separada se tiene que dos indicadores obtienen una puntuación de 21.7%, siendo estos Definición de organigrama empresarial y Definición funcional de los cargos en SAETA; seguidos de Capacidades gerenciales para orientar el trabajo con 8.7% y Diferenciación de salarios en función de las responsabilidades y funciones asignadas. Sin embargo al efectuar las sumatorias de bueno y excelente, solo el indicador Diferenciación de salarios en función de responsabilidades muestra una diferencia significativa en relación a los otros.

En función de la valoración deficiente; 3 indicadores muestran un valor igual a 0.0%, y sólo uno de ellos muestra valor, el mismo que es de 4.3% para el indicador Diferenciación de salarios en función de responsabilidades y funciones asignadas.

Discusión

Los valores de esta dimensión nos indican una valoración positiva de 72.8%, es decir aproximadamente 2/3 de los trabajadores considera que la división de puestos y salarios es una acción no se cumple con los estándares adecuados para una buena gestión del potencial humano, lo que indica que esto pueda generar que muchas de las acciones al no tener definidas las acciones a desarrollar por cada trabajador como parte integrante de la organización de la empresa no esté desarrollando todas sus capacidades, no por falta de capacidades, sino porque no existe una estructuración de lo que tiene que desarrollar.

Lo antes mencionado se corrobora con lo indicado por Arrobo (2013) quien manifiesta que la gestión del talento humano en función de las competencias que debe poseer un trabajador en determinado puesto de trabajo, permitirá la organización y control del desempeño de los trabajadores, bajo indicadores acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa; y esto para cerca del 25% de los trabajadores de SAETA no viene cumpliéndose.

Por ejemplo se puede apreciar que 1/5 de los trabajadores aproximadamente consideran que la Definición del organigrama empresarial y la Definición funcional se lleva a cabo de forma excelente, y para ambos indicadores la valoración deficiente es 0.0%, lo que indica que para esta dimensión lo que viene fallando es la operacionalización y puesta en práctica de estos elementos, en especial las capacidades gerenciales, que para excelente solo obtiene un valor de 8.7%.

Esto se complementa con la Diferenciación de los salarios en función de las responsabilidades asignadas, donde la valoración positiva (bueno más excelente) obtiene una puntuación de 60.9%, valor muy por debajo de los otros indicadores, acción que demuestra que la operatividad de esta dimensión es la que no viene siendo implementada de forma cabal, y en este caso a definir los salarios basados en criterios de diferenciación funcional y de responsabilidades de los trabajadores.

Desde una perspectiva del clima organizacional, que cerca de ¼ del total de trabajadores estime que los salarios no responden a una diferenciación basada en sus responsabilidades y funciones, puede contribuir a generar una merma en la motivación para el cumplimiento de sus funciones, incluso disminuir los elementos de identidad hacia la misión institucional.

Tabla 3

Nivel de aplicación de la dimensión compensación de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Compensación de las personas	Salarios de acuerdo a sus expectativas	8.7%	34.8%	43.5%	13.0%
	Cumplimiento de los beneficios sociales	0.0%	21.7%	47.8%	30.4%
	Cumplimiento de incentivos para el desempeño laboral	0.0%	17.4%	52.2%	30.4%
	Premios y/ recompensas por la labor desarrollada	0.0%	21.7%	56.5%	21.7%
	Sistema de promoción interna	4.3%	26.1%	52.2%	17.4%
	Promedio	2.6%	24.3%	50.4%	22.6%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de SAETA

Interpretación

La tabla 3 nos muestra los valores del nivel de aplicación de la dimensión compensación de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 50.7%; seguido de Regular con 24.3%, Excelente con 22.6% y Deficiente con 2.6%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 73.0%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular.

Tanto para la valoración Bueno, Excelente y Deficiente el indicador Salarios de acuerdo a sus expectativas es la que menor valor obtiene en comparación con los otros indicadores, siendo de 53.5%, 13.0% y 8.7% respectivamente.

Dos variables reciben una puntuación de 30.4% en la categoría Excelente, siendo estos Cumplimiento de los beneficios sociales y Cumplimiento de incentivos para el desempeño laboral, contrariamente estos indicadores presentan un valor de 0.0% para la categoría de Deficiente.

Discusión

Los valores de la dimensión compensación de las personas nos muestra que tiene una valoración regular, donde cerca de ¼ de los trabajadores consideran que los elementos que constituyen esta dimensión no vienen siendo cumplidas de forma cabal, siendo estos valores similares a lo observado por Flores (2017) en su investigación “Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de San Martin, 2016 los Procesos para recompensar a las personas influye en un 45.9 %, los Procesos para desarrollar a las personas influye en un 46.0%; los Procesos para retener a las personas influye en un 35.7%

Lo referido a los salarios en función de las expectativas de los trabajadores y el sistema de promoción son los indicadores que menor valoración positiva presentan; sin embargo los indicadores de cumplimiento de los beneficios sociales, de los incentivos, premios y recompensas esta valoración se incrementa a aproximadamente a 1/5 de los trabajadores; lo que indica que al interno de la gestión empresarial de SAETA los compromisos asumidos con sus trabajadores en cuanto a los salarios u otros beneficios se cumplen, aun cuando no necesariamente estén de acuerdo .

Estos resultados se contradicen con lo manifestado por el Ministerio de Trabajo de Colombia (2018), que indica que 6 de cada 10 empresas asociadas a la Asociación Nacional de Empresarios – ANDI, en el último año han sido parte de alguna denuncia de sus trabajadores por incumplimiento de algún derecho laboral; por consiguiente en SAETA se puede indicar que tiene una performance buena, pues quien cumple con el pago de beneficios sociales y el pago de incentivos muestra un nivel de responsabilidad social hacia el trabajador valedero de resaltar, y además ningún trabajador lo considera como deficiente.

Compensar a los trabajadores, es desarrollar mecanismos para reconocer la labor que realizan para el cumplimiento de la misión empresarial de los trabajadores; pues una trabajador satisfecho con su remuneración, no siendo el único factor; contribuye grandemente a mejorar la eficiencia en el desempeño laboral, acción que se corrobora con lo indicado por Arrobo (2013) que indica que se logrará obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa; el mismo que se complementa con lo indicado por Rodríguez y Santofimio (2016) que indican que el salario emocional es un eje determinante en el mejoramiento del clima organizacional, pues permite fortalecer el sentido de pertenencia del empleado hacia la institución y no requiere de inversiones económicas por parte de las directivas.

De la experiencia laboral de SAETA como empresa a la fecha no ha tenido ninguna acción de reclamo o denuncia por incumplimiento de pago de remuneraciones, beneficios sociales o premios en función del contrato con cada trabajador, razón por

la cual si bien estos indicadores no expresan una satisfacción plena, por lo menos normativamente la cumplen con satisfacción, a la que se puede sumar que la rotación del personal es baja, existiendo un alto nivel de compañerismo, acciones observadas durante la aplicación del cuestionario de encuesta.

Tabla 4

Nivel de aplicación de la dimensión desarrollo de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Desarrollo de las personas	Acceso a capacitación laboral promovida por la empresa	0.0%	26.1%	39.1%	34.8%
	Permisos laborales para capacitación por iniciativa del trabajador	0.0%	13.0%	43.5%	43.5%
	Programas y/o acciones de comunicación e integración entre trabajadores	4.3%	17.4%	30.4%	47.8%
	Programa y/o acciones de comunicación e integración con los miembros de la familia del trabajador	4.3%	13.0%	30.4%	52.2%
	Promedio	2.2%	17.4%	35.9%	44.6%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de SAETA

La tabla 4 nos muestra los valores del nivel de aplicación de la dimensión desarrollo de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Excelente con 44.6%; seguido de bueno con 35.9%; Regular con 17.4%, y Deficiente con 2.2%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 80.4%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Bueno.

La valoración excelente en todos los casos es mayor a 1/3, donde la más baja puntuación la obtiene el indicador Acceso a capacitación laboral promovida por la empresa con 34.8%; seguido de Permisos laborales para capacitación por iniciativa

del trabajador; Programas o acciones de comunicación e integración entre trabajadores con 47.8%; Programa y/o acciones de comunicación e integración con los miembros de la familia del trabajador con 44.6%

Dos indicadores muestran un valor de 0.0% en deficiente; siendo Acceso a capacitación laboral promovida por la empresa y Permisos laborales para capacitación por iniciativa del trabajador; y los otros indicadores para deficiente muestran valores de 4.3%.

Discusión

Esta dimensión de la gestión del potencial humano nos indica que tiene una calificación de buena, donde 8 de cada 10 trabajadores lo consideran como tal, lo que indica que la empresa tiene una política acertada para promover entre sus trabajadores el mejoramiento de sus capacidades para el desempeño laboral, pero a su vez mecanismos de integración personal y familiar que contribuye a la mejora de las relaciones interpersonales como un factor del desarrollo del trabajador visto desde un enfoque emocional, siendo este valor contradictorio con lo indicado por Grupo Apoyo (2015) que menciona que el 49% de la alta gerencia de las mypes encuestadas señalaron estar comprometido con el desarrollo de habilidades de liderazgo en todos los niveles de su organización, y son conscientes que la carencia de habilidades podría poner trabas al crecimiento empresarial, es decir que SAETA tiene una mejor performance.

El acceso a la capacitación laboral y los permisos laborales para desarrollar capacitaciones por iniciativa de los trabajadores en ningún caso es catalogado como deficiente por ningún trabajador y los valores positivos cercanos al 80%, elemento resaltante como parte de la gestión del potencial humano en la empresa SAETA, siendo estos valores muy similares a lo indicado por Puyen y Serna (2017) al analizar la gestión de hoteles en Zorritos – Piura, donde el 85% de los encuestados calificó la tendencia de "aprendizaje y desarrollo" como un aspecto de importancia clave; entre tanto, el 80% de los encuestados consideró las habilidades de la fuerza laboral como un aspecto "prioritario" para el desarrollo organizacional de la gestión empresarial.

Desde un enfoque teórico de la gestión del potencial humano, cualquier elemento que permita incrementar las capacidades de los trabajadores, y si estas están insertadas como parte de las políticas empresariales contribuye a la mejora de los resultados de la empresa, aspectos que son claramente bien llevados a cabo en SAETA, elementos que se corroboran con lo indicado por Arrobo (2013) que manifiesta que el rendimiento operativo del personal se elevará y esto provocará beneficios económicos que serán retribuidos a partir de la capacitación continua, mejorando la autoestima y motivación en sus actividades.

Otro elemento que resalta son las acciones de integración entre trabajadores y con los miembros de la familia del trabajador, donde la valoración positiva (bueno más excelente) obtienen valores de 78.3% y 82.6%; acción valorada como una acción congruente con la responsabilidad empresarial de SAETA frente a sus trabajadores, lo que se complementa con lo indicado pro Arrobo (2013) que indica que los talleres de integración laboral como mecanismo para incentivar el salario emocional mediante la implementación del modelo de gestión estratégica del talento humano contribuyen al cumplimiento y objetivos del Código de Ética y de la responsabilidad social empresarial; sin embargo los valores observados en SAETA son contradictorios a lo indicado por Flores (2017) en su investigación "Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de San Martin, quien indica que los procesos para integrar personas influye en un 35.8% en el Compromiso Organizacional en la Municipalidad provincial de San; aun cuando en el primer caso se trata de una empresa privada y en el segundo caso a una institución pública.

Se dice que una las consideraciones del clima laboral muchas veces corresponde a las oportunidades que tiene el trabajador para crecer profesionalmente, es decir que la empresa le brinde espacios para la superación constante, ya sea como parte integrante de sus lineamientos administrativos de gestión, o como valoración del esfuerzo personal de cada trabajador de superarse por sus propios medios, consideraciones que se observan con un gran nivel en la empresa SAETA.

Tabla 5

Nivel de aplicación de la dimensión mantenimiento de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Mantenimiento de las personas	Condiciones del ambiente de trabajo	0.0%	21.7%	43.5%	34.8%
	Clima organizacional laboral	4.3%	26.1%	39.1%	30.4%
	Relaciones sindicales	4.3%	30.4%	47.8%	17.4%
	Seguridad e higiene laboral	0.0%	13.0%	52.2%	34.8%
	Promedio	2.2%	22.8%	45.7%	29.3%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de SAETA

Interpretación

La tabla 5 nos muestra los valores del nivel de aplicación de la dimensión mantenimiento de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 45.7%; seguido de Muy bueno con 29.3%; Regular con 22.8%, y Deficiente con 2.2%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 75.0%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Bueno.

En la categoría excelente todos los indicadores muestran valores cercanos al 30%, a excepción del indicador Relaciones sindicales, que obtiene 17.4%. En la categoría deficiente por el contrario dos indicadores obtienen un valor de 0.0% siendo Condiciones del ambiente de trabajo y Seguridad e higiene laboral; mientras que los otros dos obtienen valores de 4.3%, siendo estos Clima organizacional laboral y Relaciones sindicales.

Discusión

La dimensión mantenimiento de las personas como parte de la gestión del potencial humano en SAETA nos indica que aproximadamente ¼ de los trabajadores entrevistados indican que este factor es deficiente o regular, es decir si bien la mayoría de los trabajadores lo consideran como bueno, existen elementos que deben ser mejorados para lograr un adecuado proceso que garantice que el trabajador desempeñe sus labores en un adecuado ambiente de trabajo, donde el clima organizacional y la seguridad e higiene laboral sean parte de los procesos productivos. Estos valor son diferentes a lo indicado por Flores (2017) que al referirse a la Municipalidad Provincial de San Martin que indica que los procesos para retener a las personas influye en un 35.7%.

En cuanto a las condiciones del ambiente de trabajo que obtiene una valoración positiva de 78.3% y la Seguridad e higiene laboral con 87.0%, podemos afirmar que estas condiciones se dan además de las políticas empresariales de SAETA, porque siendo esta una empresa destinada a brindar servicios de transporte de pasajeros por vía aérea, las exigencias de la autoridad de transporte aeronáutico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y las condiciones de seguridad que se exigen en este rubro son muy elevadas y a su vez rigurosas en su cumplimiento, de ahí que la empresa tenga una alta valoración de estos elementos de la gestión del potencial humano.

En los últimos tiempos luego de haber aprobado la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo, las empresas han empezado a implementar las acciones que tipifica esta ley a favor de garantizar la seguridad y la salud del trabajador durante su desempeño laboral, no siendo ajeno a esta premisa la empresa SAETA, acción que es contraria a lo indicado por la DRTPE-SM (2018) que indica que el sector de las Mypes es la que presenta el mayor número de denuncias en cuanto a los derechos laborales, a la que se suma la alta informalidad del mercado laboral.

Por otro lado en cuanto a las relaciones sindicales que es la que menor performance tiene en esta dimensión, se da porque los trabajadores actualmente no están afiliados a ningún sindicato, lo que implica que este indicador no es valorado dado a que no

tienen mucha relación con la condición de afiliación a una organización sindical, lo cual persé no significa que sea una acción negativa; por el contrario podría representar un elemento positivo para la empresa, que indica que las relaciones con sus trabajadores es buena.

Tabla 6

Nivel de aplicación de la dimensión control de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Control de las personas	Procesos de evaluación definidos	8.7%	30.4%	39.1%	21.7%
	Acompañamiento y monitoreo de las labores	4.3%	17.4%	52.2%	26.1%
	Sistema de información para el desempeño laboral	8.7%	21.7%	43.5%	26.1%
	Resultados obtenidos por los trabajadores	4.3%	17.4%	56.5%	21.7%
	Promedio	6.5%	21.7%	47.8%	23.9%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de SAETA

Interpretación

La tabla 6 nos muestra los valores del nivel de aplicación de la dimensión control de las personas de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 47.8%; seguido de Muy bueno con 23.9%; Regular con 21.7%, y Deficiente con 6.5%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 71.7%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular

En la categoría excelente, todas la dimensiones obtienen valores que oscilan entre 21.7% y 26.1%, es decir aproximadamente 4 de cada 10 clientes lo valoran de forma excelente a los servicios de SAETA. En la categoría deficiente en ningún caso supera

el 10%, oscilando los valores entre 4.3% y 8.7%. En la categoría bueno, la que menor valoración obtiene es la dimensión Procesos de evaluación definidos (39.1%) y la que mejor performance obtiene es Resultados obtenidos por los trabajadores (56.5%)

Discusión

La gestión del potencial humano en su dimensión control de las personas nos muestra un valor donde aproximadamente 7 de cada 10 trabajadores lo consideran como bueno, lo que implica que aproximadamente 1/3 de ellos lo considera como un aspecto por mejorar; indicando que todavía falta fortalecer las acciones de control como una forma de valorar el desempeño de los trabajadores, pues el desempeño laboral no sólo se retribuye con una buena remuneración, sino cuando se valora los resultados que los trabajadores obtienen, y esto sólo se puede efectuar de forma razonable en la medida que se tengan procesos para controlar el desempeño.

El sistema de información para el desempeño laboral nos indica existen aún elementos de mejora, donde sólo se está evaluando el desempeño sobre la base de indicadores de eficacia como el número de pasajes vendidos, el monto de la facturación, pero no necesariamente midiendo el desempeño laboral sobre el aporte individual de cada servidor a la calidad de los productos que brinda la empresa.

Durante el recojo de la información de campo, no se ha podido evidenciar en ninguna de las áreas de la empresa un medio mediante el cual se resalta los resultados de los trabajadores, como podría ser la identificación del trabajador del mes, la felicitación expresa ante el cumplimiento de una meta, considerando esto una acción que debe ser implementada, y sea un factor no sólo del sistema de control, sino una forma de mejorar el clima organizacional.

De ahí que lo indicado Arrobo (2013) se aplica a la gestión de la empresa SAETA, pues este autor determina que, se puede llegar a manifestar que el factor humano, eje fundamental de todo proceso productivo, se sentirá respaldado, por la mejora continua que experimentará, con la aplicación de estrategias de medición de desempeños en base a indicadores de gestión, que serán determinados en función del análisis de las competencias para cada departamento.

Tabla 7

Nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Ítem	Dimensión	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
D1	Admisión de personas	4.3%	23.2%	66.7%	5.8%
D2	División de puestos y salarios	1.1%	26.1%	58.7%	14.1%
D3	Compensación de las personas	2.6%	24.3%	50.4%	22.6%
D4	Desarrollo de las personas	2.2%	17.4%	35.9%	44.6%
D5	Mantenimiento de las personas	2.2%	22.8%	45.7%	29.3%
D6	Control de las personas	6.5%	21.7%	47.8%	23.9%
V1	Promedio	3.2%	22.6%	50.9%	23.4%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de SAETA

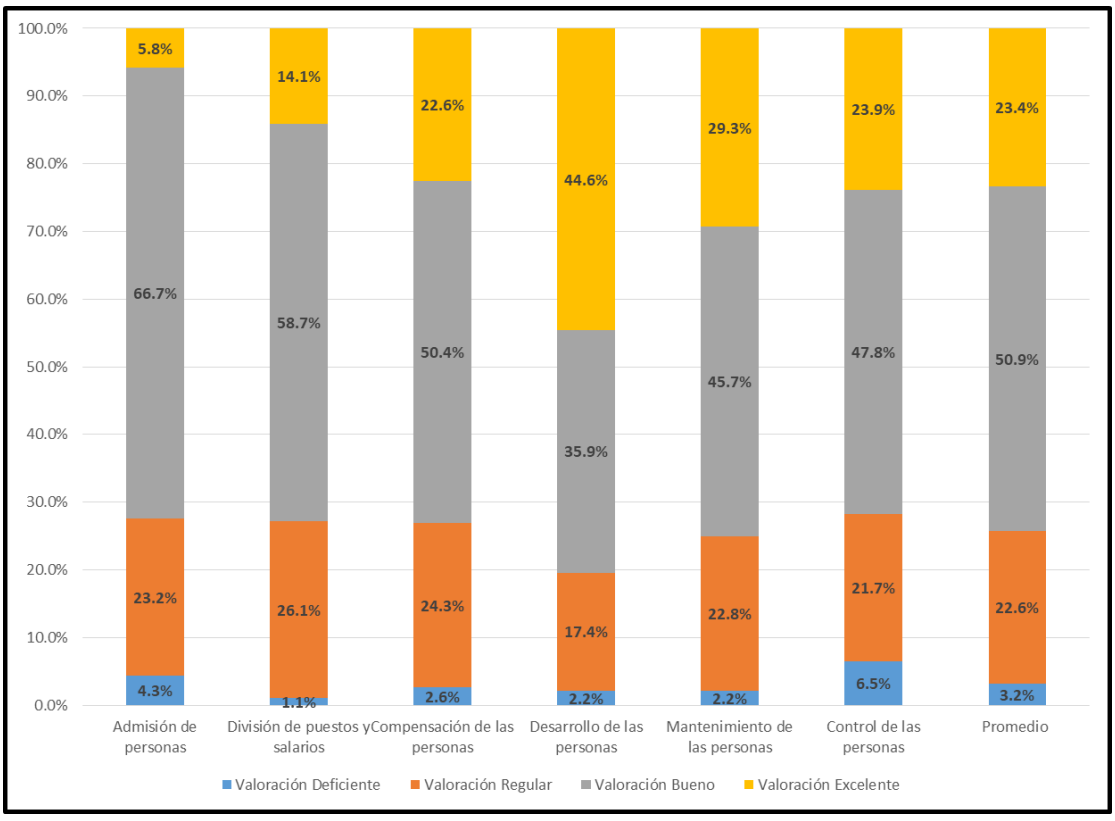


Figura 1 Nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019. Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de SAETA

Interpretación

La tabla 7 nos muestra los valores del nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 50.9%; seguido de Muy bueno con 23.4%; Regular con 22.6%, y Deficiente con 3.2%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 74.3%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular

De manera diferenciada las dimensiones en la sumatoria de los valores bueno y excelente muestran valores relativamente similares, mostrando el valor más alto la D4: Desarrollo de las personas con 80.4%; seguido de D5: Mantenimiento de personas con 75.0%, D3: Compensación de las personas con 73.0%; D2: División de puestos y salarios con 72.8%; D1: Admisión de personas con 72.5%; y D6: Control de las personas con 71.7%.

En cuanto a las valoraciones de excelente, existen diferencias significativas entre las dimensiones evaluadas, así la D1: Admisión de las personas tiene 5.8%; D2: División de puestos y salarios con 14.1%; D3: Compensación de las personas con 22.6%; D6:Control de las personas con 23.9%, D5: Mantenimiento de las personas con 29.3%; y D4: Desarrollo de las personas con 44.6%.

Discusión

Los valores expresados para la variable Gestión del Potencial Humano nos muestra que existe una valoración positiva (bueno más excelente) de 74.3%, lo que implica que se tiene que esta es valorada en un nivel regular, por consiguiente si contrastamos con la hipótesis en estudio que plantea H_1: El nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular, se concluye que se acepta la hipótesis de la investigación.

De las dimensiones evaluadas, la valoración positiva (buena más regular) la que más puntaje obtiene es Desarrollo de las personas, pues como ya hemos evidenciado al momento de analizarla de forma independiente, la empresa SAETA brinda facilidades para el desarrollo de capacidades de los trabajadores tanto por iniciativa propia de la empresa o cuando esta proviene de la iniciativa del trabajador; y las otras dimensiones mostrando valores relativamente menores, no muestran diferencias significativas.

Cabe resaltar que cuando se efectúa la valoración de forma diferenciada para cada categoría, existen dimensiones que sobresalen en la categoría excelente y otras que hacen inversamente lo contrario, como lo es el Desarrollo que las personas que obtiene 44.6% y la Admisión de personas con 5.8%; y otras como la División de puestos y salarios con 14.1%, la Compensación de las personas con 22.6 % y el Mantenimiento de las personas con 23.9%; lo que indica que existen algunas dimensiones de la gestión del potencial humano que se encuentran más consolidadas que otras, debiendo por tanto la empresa SAETA mayor énfasis en mejorar la calidad de aquellos donde se observa una baja valoración de excelente, pues toda empresa debe partir de buscar la excelencia de sus procesos para garantizar la calidad de sus servicios a ser brindados.

Lo antes indicado se corrobora con lo manifestado por Gallegos (2017) que indica que la gestión del talento humano requiere del desarrollo eficaz de seis procesos: incorporación, organización, recompensa, desarrollo, retención y auditoria a las personas, donde cada uno incluye sus respectivos procesos y subprocesos, los cuales administrados adecuadamente permitirán la satisfacción y mejor desempeño de los trabajadores; aspectos que en SEATA al no haber uniformidad en cuanto a la excelencia de las dimensiones de la gestión del potencial humano, necesita se implemente un proceso de mejora constante para lograr la excelencia.

Lo mencionado anteriormente se complementa con lo indicado por Puyen y Serna (2017) que menciona que la gestión del talento humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva de una empresa y lo dicho por Parretti (2017) que indica que la gestión del potencial humano es un nuevo sistema de aprendizaje y

desarrollo tecnológico y político de la gerencia moderna para dirigir y potenciar el desarrollo de competencias de las personas, a través del trabajo coordinado y de la gestión de estrategias de mejoramiento del conocimiento. La inteligencia corporativa depende en gran medida de las políticas de gestión humana que se ejercen en cada; por consiguiente en la empresa SAETA, todos elementos deben ser potenciados, dado que la valoración para todos las dimensiones es regular, por tanto existiendo aun brechas para la mejora.

Considerando que se trata de una empresa de servicios aéreos de ámbito regional, cualquier elemento que consolide la gestión del potencial humano contribuye de forma complementaria a tener una empresa socialmente responsable, permitiendo no solo con ello cumplir con su misión empresarial de brindar sus servicios a un mayor número de clientes, sino a cimentar este rubro empresarial como elemento de apoyo de la gestión del turismo, toda vez que sus rutas principales son Iquitos, Pucallpa y Chachapoyas.

Del Objetivo específico 2

Este objetivo busca identificar el nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019; así se tiene los siguientes resultados:

Tabla 8

Nivel de la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Confiabilidad	Confiabilidad de información del servicio brindado	3.7%	43.4%	41.9%	11.0%
	Información brindada para interactuar con el cliente	2.9%	41.9%	45.6%	9.6%
	Cumplimiento de códigos éticos durante el servicio	2.2%	44.1%	43.4%	10.3%
	Cumplimiento de la cultura organizacional durante el servicio	2.2%	44.9%	44.1%	8.8%
	Promedio	2.8%	43.6%	43.8%	9.9%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de SAETA

Interpretación

La tabla 8 nos muestra los valores del nivel de la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, en el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 43.8%; seguido de Regular con 43.6%, Muy bueno con 9.9% y Deficiente con 2.8%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 53.7%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular

De manera diferenciada los indicadores de conforman esta dimensión no muestran diferencias significativas para ninguna de las escalas de valoración propuestas.

Discusión

La confiabilidad como dimensión de la calidad del servicio nos muestra una valoración positiva de 53.7%, lo que nos indica que sólo poco más de la mitad cataloga como bueno y excelente los servicios brindados, por consiguiente existen elementos del servicio como información y cumplimiento de códigos durante el servicio que no vienen siendo aplicados a cabalidad por los trabajadores, lo que se corrobora con lo indicado por Puyen y Serna (2017) quien al analizar la calidad del servicio en hoteles res estrellas del distrito de Zorritos, concluye que la confiabilidad que reflejen los trabajadores impacta directamente sobre los resultados de la empresa y un 75% de los encuestados están de acuerdo con la importancia de esta dimensión, ya que consideran que es la clave de la excelencia cuando se presta un servicio

Un factor de la confiabilidad desde el punto de vista de los clientes es el nivel de expectativa que tiene del servicio en función de algún estándar previamente establecido; y en este caso al tratarse de una empresa de servicios aéreos cuyas condiciones del personal no son las mismas que cuando se puedan comparar con aerolíneas de mayor envergadura que brindan servicios en rutas nacionales, de ahí la posible valoración relativamente baja de esta dimensión.

Sin embargo, es menester que la empresa SAETA determine procesos de mejora para la gestión de la confiabilidad basada en la interacción con el cliente y el cumplimiento de la cultura organizacional durante el servicio, pues de no mejorarlos estaría afectando la calidad del servicio, acción que se corrobora con lo indicado por Acosta (2017) que concluye que la gestión de talento humano y la confiabilidad de los clientes en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y la confiabilidad de los clientes.

Se dice que confiar en algo es una de las premisas básicas para adquirir un servicio, incluso se puede inferir que constituye el factor primigenio para que el cliente sea capaz de interactuar con la oferta que brinda la empresa, y esta debe ser una acción de mejora en SAETA. Sin embargo una de las premisas que pregona la empresa como criterio de confiabilidad es la calidad de las aeronaves que posee, no solo en cuanto a su modernidad, sino al cumplimiento de los estándares que establece el sistema aeronáutico nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y las premisas de control del aeronavegación de pasajeros que establecen las empresas aseguradoras, pues todas las naves cuentan con seguros contratados con las matrices de las fábricas de los aviones que opera.

Tabla 9

Nivel de la dimensión recursos tangibles de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	**Regular**	**Bueno**	**Excelente**
Recursos tangibles	Apariencia de las instalaciones	2.2%	39.7%	50.7%	7.4%
	Apariencia de los aviones	4.4%	46.3%	46.3%	2.9%
	Presentación/uniforme del personal	0.7%	50.0%	45.6%	3.7%
	Material de comunicación proporcionado	2.9%	47.8%	44.9%	4.4%
	Confort de las instalaciones	3.7%	40.4%	49.3%	6.6%
	Promedio	2.8%	44.9%	47.4%	5.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de SAETA

Interpretación

La tabla 9 nos muestra los valores del nivel de la dimensión recursos tangibles de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, en el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 47.3%; seguido de Regular con 44.9%, Muy bueno con 5.0% y Deficiente con 2.8%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 52.4%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular

De forma diferenciada los indicadores de esta dimensión en la valoración excelente, el que más puntuación recibe es Apariencia de las instalaciones con 7.4%; seguido de Confort de las instalaciones con 6.6%; Material de comunicación proporcionado con 4.4%; Presentación/uniforme de personal con 3.7% y Apariencia de los aviones con 2.9%.

En la categoría Deficiente la que más puntuación recibe es Apariencia de los aviones con 4.4%; seguido de Confort de las instalaciones con 3.7%, Material de comunicación proporcionado con 2.9%; Apariencia de las instalaciones con 2.2%; Presentación /uniforme del personal con 0.7%.

Discusión

La obtención de un valor positivo de 52.4% nos indica que las condiciones de los recursos tangibles como parte de la calidad en la empresa SAETA constituye un elemento que no viene siendo llevado a cabo de forma óptima, siendo este valor inferior a lo observado por Puyen y Serna (2017) al analizar la calidad de servicios hoteleros en Zorritos, que concluye que sobre la percepción de calidad, un 78% de los encuestados considera que los elementos materiales son visualmente atractivos; e igual de diferente a lo indicado por Fasanando (2017) en su investigación sobre la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres-

Juanjui, indica que la dimensión elementos tangibles obtuvo en la escala valorativa "Bueno" de 61%

Esta acción quizá se da porque los servicios que brindan se oferta en dos momentos, uno en las oficinas de SAETA y otro empleando las instalaciones propias el aeropuerto, y para el caso de Tarapoto, esta acción de traslado de un lugar a otro no siempre es percibida como un elemento de calidad óptimo desde lo tangible de las instalaciones, por tanto se debe tomar en cuenta lo especificado por Puyen y Serna (2017) quien concluye que, hoy en día no solo se debe evaluar al aspecto tangible desde el punto de vista estético sino más bien se debe buscar que estos elementos sean funcionales para los clientes elevando así la percepción de la calidad del servicio.

Respecto a la apariencia de los aviones, donde la valoración positiva obtiene 49.3%, es decir un valor deficiente, se debe a que la flota de aviones con que cuenta la empresa SAETA son de menor envergadura que aquellos aviones de prestan servicios en rutas nacionales, por consiguiente su valoración al ser comparada con ellos siempre será menor, además de la percepción que volar en aviones pequeños siempre representa un riesgo mayor, por consiguiente su valoración se configura sobre esta condición y no desde el enfoque de un mal servicio, por tanto corresponde siempre hacer acciones de comunicación y entrega de una mayor información de la confiabilidad y seguridad del servicio brindado.

Lo relacionado a la presentación y uniforme del personal que obtiene una valoración positiva de 49.3%, si corresponde a un aspecto que sólo y solo si depende de la administración de la empresa, por lo que debe implementar acciones para identificar cuáles son los atributos que no vienen siendo valorados por los clientes de la presentación y del uniforme que porta el personal para que sobre eso diseñe las estrategias y acciones para mejorar la performance en pro de una mejor calidad del servicio.

Durante la aplicación de la información, se ha podido constatar que el personal de la tripulación de los aviones muestran una uniformidad en cuanto a la presentación del

uniforme de trabajo, destacando la portabilidad del fotocheck y el logo de la empresa diseñado en la vestimenta, acción que no se evidencia en el personal administrativo, el mismo que tiene una uniformidad de vestimenta que resalte el distintivo empresarial que es “volando junto a tì”.

Tabla 10

Nivel de la dimensión diligencia de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Diligencia	Capacidad de respuesta a solicitudes del cliente	1.5%	40.4%	50.7%	7.4%
	Sencillez de los trámites	2.2%	38.2%	51.5%	8.1%
	Oportunidad de atención de reservas	2.9%	44.9%	44.9%	7.4%
	Disponibilidad para atender preguntas	2.2%	46.3%	42.6%	8.8%
	Cooperación entre empleados	2.2%	47.1%	41.9%	8.8%
	Oportunidad para atender quejas y reclamos	2.9%	45.6%	43.4%	8.1%
	Promedio	2.3%	43.8%	45.8%	8.1%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de SAETA

Interpretación

La tabla 10 nos muestra los valores del nivel de la dimensión diligencia de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, en el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 45.8%; seguido de Regular con 43.8%, Muy bueno con 8.1% y Deficiente con 2.3%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 53.9%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular

En la valoración bueno, se puede observar la existencia de diferencias significativas en relación a los valores mostrados de forma diferenciada para cada indicador conformante de esta dimensión; así la más alta puntuación la obtiene Sencillez de los trámites (51.5%), Capacidad de respuesta a solicitudes del cliente (50.7%);

Oportunidad de atención de las reservas (44.9%); Oportunidad para atender quejas y reclamos (43.4%); Disponibilidad para atender preguntas (42.6%) y Cooperación entre empleados (41.9%)

Discusión

La diligencia como dimensión de la calidad del servicio constituye un elemento que se traduce fundamentalmente en los procesos que emplean los empleados para atender de forma oportuna y brindando las respuesta acordes a la necesidad del cliente, y en el caso de SAETA, esta tiene una valoración positiva de 53.9%, es decir sólo poco más de la mitad de los clientes lo considera como bueno. Estos valores se reflejan en lo manifestado por Puyen y Serna (2017) quien al investigar la calidad del servicio en hoteles, concluye que, en lo que respecta a la capacidad de diligencia, se consideró el tiempo de espera, ya que algunos clientes resaltan no solo la importancia de que les resuelvan un problema o consulta, sino también el tiempo que demoran, lo que se refleja en que un 52% de los encuestados está en desacuerdo con el tiempo de espera.

Las dimensiones Sencillez de los trámites y Oportunidad de atención de reservas, que obtienen una valoración positiva de 59,6% y 52.2% respectivamente, corresponden a dos atributos de la calidad de servicio muy tomados en cuenta por los clientes en las empresas que brindan servicios aéreos, en donde se emplea mucho las plataformas virtuales para efectuar reservas o para proceder acciones de trámites ante alguna dificultad en el viaje; acción que es muy común en las empresas que brindan servicios en las rutas nacionales, que en muchos casos no se puede efectuar en la empresa SAETA, sobre todo en las rutas que cuenta con el subsidio del Estado.

Podemos afirmar que la diligencia para atender quejas y reclamos, no siempre es factible, en especial en los aeródromos como San Lorenzo y Andoas, donde la logística de dichos lugares no permite brindar soluciones rápidas y acordes a las exigencias de la modernidad, mucha más cuando se compara con estándares que ofrecen las aerolíneas nacionales.

Se observa por ejemplo que la cooperación entre los empleados es percibida por los clientes como un aspecto por mejorar para cerca de la mitad de los encuestados, siendo esta condición un elemento que depende exclusivamente de la organización de la empresa, lo que determina que al no estar siendo evaluados el desempeño como una factor de la calidad del servicio brindado, esta acción no viene siendo percibida con la relevancia que esta elemento del servicio requiere.

Tabla 11

Nivel de la dimensión garantía de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Garantía	Competencias profesionales de los trabajadores	0.7%	39.7%	46.3%	13.2%
	Credibilidad del servicio brindado	0.7%	41.9%	45.6%	11.8%
	Seguridad de los servicios brindado	1.5%	41.9%	44.1%	12.5%
	Conocimientos de los empleados de los servicios ofertados	0.7%	44.1%	43.4%	11.8%
	Cumplimiento de las medidas de seguridad	0.7%	39.0%	46.3%	14.0%
	Promedio	0.9%	41.3%	45.1%	12.6%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de SAETA

Interpretación

La tabla 11 nos muestra los valores del nivel de la dimensión garantía de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, en el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 45.1%; seguido de Regular con 41.3%, Muy bueno con 12.6% y Deficiente con 0.9%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 57.7%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular

Los valores que se muestran para todas las categorías evaluadas en función de las dimensiones que conforman esta dimensión, se puede apreciar que en ningún caso

muestran diferencias significativas, existiendo por consiguiente uniformidad para todos los indicadores.

Discusión

La valoración positiva de la garantía como dimensión de la calidad obtiene 57.8%; donde se puede resaltar que para todos los indicadores en la categoría excelente muestra valores superiores al 10%, y en la deficiente a excepción de un indicador todos muestran valores inferiores al 1%, siendo estos valores muy inferiores a lo manifestado por Puyen y Serna (2017) en su investigación de la calidad del servicio en hoteles, que concluye que el 70% y 21% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este cumplimiento en los hoteles de tres estrellas del Distrito de Zorritos; valores que si bien corresponden a otro tipo de servicio que el analizado en la presente investigación, es válido para compararlo con la empresa SAETA, para visibilizar que existen procesos que falta mejorar para llegar a estándares de calidad óptimos.

Por otro lado, independientemente del valor obtenido que es considerado regular, se puede inferir que existe procedimientos mejores establecidos para esta dimensión, en especial el cumplimiento de las medidas de seguridad, siendo estas muy asociadas al cumplimiento de las normas de aeronáutica civil y la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional; donde lo expresado se corrobora con lo indicado por Puyen y Serna (2017) que concluye que la empresa debe preocuparse por el cumplimiento de las promesas, ya que genera confianza y lealtad, sin embargo si es que no se cumple, los clientes que cada día son más exigentes, optaran por mirar hacia la competencia.

El cumplimiento de las medidas de seguridad, muchas veces tiene valoraciones no acordes a las expectativas de los clientes, pues siendo naves de capacidad muy limitada en cuanto al tamaño y peso de los equipajes, muchas veces por este aspecto se restringe su disposición en la aeronave o se limita su traslado, aspectos que no necesariamente son comprendidos por los clientes, siendo esta acción muy recurrente, y que fue advertida durante la aplicación de la encuesta.

Tabla 12

Nivel de la dimensión empatía de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Empatía	Amabilidad en el trato	0.7%	47.8%	42.6%	8.8%
	Atención individualizada	1.5%	46.3%	41.9%	10.3%
	Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios	1.5%	41.9%	45.6%	11.0%
	Conveniencia de horarios de atención	2.2%	42.6%	44.1%	11.0%
	Valoración hacia el cliente	0.7%	39.7%	47.8%	11.8%
	Promedio	1.3%	43.7%	44.4%	10.6%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de SAETA

Interpretación

La tabla 12 nos muestra los valores del nivel de la dimensión empatía de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, en el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 44.4%, seguido de Regular con 43.7%, Muy bueno con 10.6% y Deficiente con 1.3%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 55.0%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular

Al igual que en el caso de la dimensión anterior, los valores expresados de forma diferenciada para cada uno de los indicadores en función de las escalas valorativas, se puede apreciar que son muy similares, no mostrando diferencias significativas.

Discusión

La empatía como dimensión de la calidad del servicio en la empresa SAETA al obtener una valoración positiva de 55%, nos indica que un 45% de los clientes considera que esta no viene siendo cumplida a cabalidad, y siendo esta una condición atribuible en un 100% a los aspectos conductuales de los trabajadores y de los enfoques de atención al cliente diseñados por la empresa, constituye un elemento a ser trabajado de manera muy intensiva, pues no sólo basta cumplir con las

capacidades cognitivas y procedimentales de los trabajadores, sino también el aspecto actitudinal es muy importante para el logro de los objetivos.

Desde el punto del enfoque teórico, Parasuraman, Zeithanml y Berry (1985; p.59) definen la empatía como la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa, se refleja en la consideración que se muestra hacia los clientes, el saber tratarlos con el respeto que merecen, a cualquier cliente le agrada y le hace sentirse valorado, el hecho de que le traten de manera individualizada. Todo cliente espera y desea ser tratado con corrección en un establecimiento. Sentirse bien recibido, apreciar que se es importante para la empresa, percibir que es bien valorado; aspectos todos estos que en SAETA no viene siendo aplicado eficientemente.

Por ejemplo la valoración hacia el cliente indica que cerca de 4 de cada 10 clientes indica que esta muestra aspectos por mejorar, con lo que no se viene cumpliendo el lema de la empresa que es “volando junta a ti”, pues volar junta al cliente se debe traducir en valorarlo en todo el proceso de la prestación de los servicios.

En relación a la conveniencia de los horarios de atención, este logra una puntuación positiva de sólo 55.1%, debido principalmente la atención en el counter del aeropuerto se concentra a los horarios previos de los vuelos y no es de forma permanente durante todo el día, y al no existir una buena información de la ubicación de las oficinas administrativas, en especial en el aeropuerto de Tarapoto, este genera la percepción que no brindan horarios adecuados para la atención al cliente.

Tabla 13

Nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Ítem	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
D1	Confiabilidad	2.8%	43.6%	43.8%	9.9%
D2	Recursos tangibles	2.8%	44.9%	47.4%	5.0%
D3	Diligencia	2.3%	43.8%	45.8%	8.1%
D4	Garantía	0.9%	41.3%	45.1%	12.6%
D5	Empatía	1.3%	43.7%	44.4%	10.6%
V2	Promedio	1.9%	43.4%	45.3%	9.3%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de SAETA

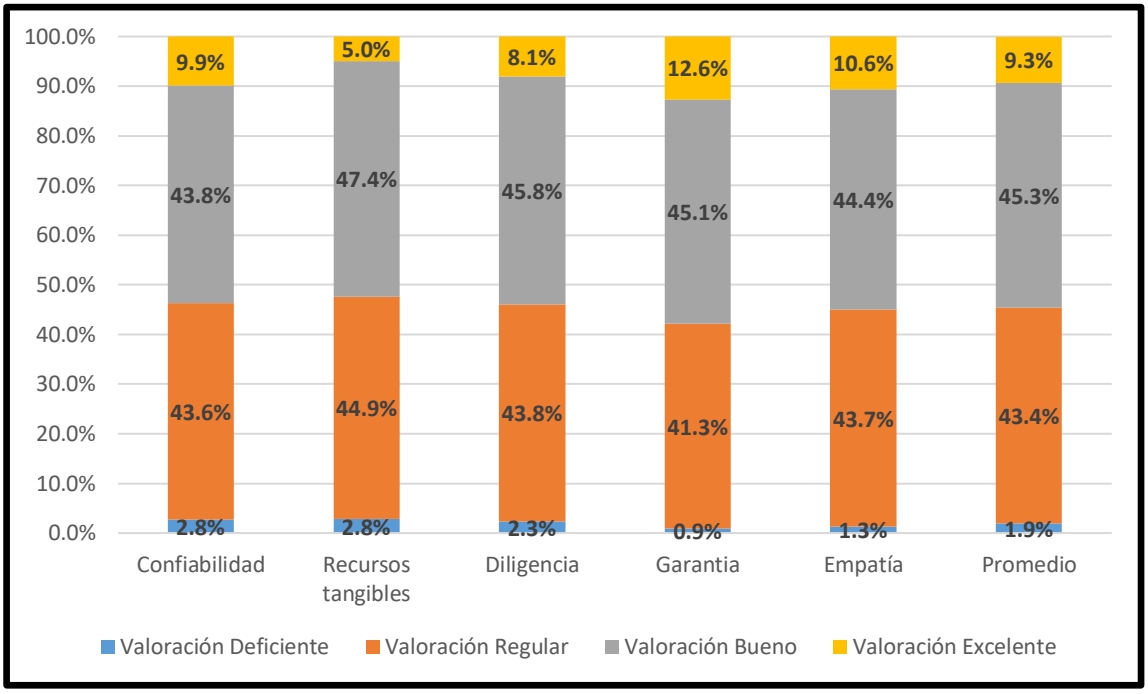


Figura 2 Nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de SAETA

Interpretación

La tabla 13 y la figura 2 nos muestra los valores del nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, en el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 45.3%, seguido de Regular con 43.4%, Muy bueno con 9.3% y Deficiente con 1.9%.

Tomando en consideración que para identificar el nivel de ocurrencia se asume la sumatoria de las categorías bueno y excelente se tiene un valor de 54.5%, el mismo que según la escala propuesta en la metodología corresponde a un nivel de ocurrencia Regular

En la valoración excelente, los valores obtenidos son disímiles, así la valoración más baja la obtiene D2: Recursos tangibles con 5.0%; seguido de D3: Diligencia con 8.1%; D1: Confiabilidad con 9.9%; D5: Empatía con 10.6% y D4: Garantía con 12.6%.

Discusión

Tener una valoración de la calidad del servicio que apenas supera el 50% de valoración positiva, pues los valores observados nos indica una valoración positiva en promedio de 54.5% y de manera diferenciada las dimensiones que lo conforman en ningún caso supera el 60%, nos indica que la empresa SAETA viene teniendo criterios poco adecuados para brindar servicios en donde el cliente salga satisfecho de los servicios que brinda, y estos valores son ligeramente inferiores que lo mostrado por Fasanando (2017) en su investigación sobre la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Limitada Juanjui, quien concluye que la calidad de servicio aplicando las encuestas se puede determinar que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa "Bueno" dado con un valor de 58%, considerando que la calidad de servicio al socio se da por la gestión administrativa; y si esto corroboramos con SAETA, se debe a la gestión del potencial humano, como principal factor de la calidad.

Teniendo como hipótesis especifica H_2: El nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular, con una valoración positiva promedio para esta dimensión de 54.5%, podemos inferir que se acepta la hipótesis H_2.

Las 5 dimensiones que componen esta variable, todas ellas muestran una uniformidad de valoración, con ligeras diferencias positivas para la los aspectos de garantía, empatía y confiabilidad, sin embargo no son significativas que permitan identificar una de ellas que sobresalga sobre las demás, lo que implica que las políticas de la calidad del servicio si bien puede tener valoraciones superiores al 50%, todavía representa un aspecto por trabajar para cimentar el rol que cumple esta empresa en la prestación de servicios aéreos a nivel regional y como un elemento de apoyo para la gestión del turismo, en especial en los destinos como Pucallpa, Iquitos y Chachapoyas, en donde en la actualidad representan la única empresa aérea que viene prestando estos servicios desde la ciudad de Tarapoto.

3.2. Del Objetivo general

Este objetivo busca determinar la gestión del potencial humano y la calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, así los principales resultados expresan que :

- El nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, en el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 45.3%, seguido de Regular con 43.4%, Muy bueno con 9.3% y Deficiente con 1.9%.
- El nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para el periodo 2019; en donde en promedio se puede advertir que la valoración más alta la obtiene Bueno con 50.9%; seguido de Muy bueno con 23.4%; Regular con 22.6%, y Deficiente con 3.2%.
- Para ambas variables los niveles obtenidos son considerados regular, aun cuando la variable Gestión del Potencial Humano tenga una mejor valoración que la variable Calidad de servicio.
- La diferencia porcentual de la variabilidad de la valoración positiva entre las variables en estudio es de 19.7%, es decir aproximadamente 2 de cada 10 personas valoran más la gestión del potencial humano que la calidad del servicio brindado en la empresa SAETA.

Teniendo en consideración que la hipótesis general establece H*i*: La Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular, a la luz de los resultados de la investigación, donde ambas variables obtienen valoraciones consideradas como regular, se concluye que se acepta la hipótesis de la investigación.

Estos resultados nos muestran que la gestión del potencial humano y la calidad muestran valores no satisfactorios, donde podríamos inferir que siendo la primera una variable que depende en mucha escala de las capacidades cognitivas y procedimentales establecidas en la empresa y con las que cuenta el trabajador esta es más fácilmente valorada, en cambio la segunda variable, depende mucho de capacidades actitudinales del trabajador y de las expectativas de los clientes por el

servicio recibido, de ahí la diferencia entre ambas variables al momento de su valoración.

Esta apreciación sobre la gestión del potencial humano y la calidad del servicio en la empresa SAETA para el periodo 2019, es corroborada por tres autores cuyas conclusiones detallamos a continuación, así Esaine y León (2014) concluye que la eficiencia en los procesos de la Gestión de Recursos Humanos si influye en la satisfacción del servicio en los clientes externos, por lo cual proponemos un proceso estructurado y programado para esta Gestión; Acostas (2017) concluye que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad de servicio que se brinda a los clientes; y Fasanando (2017) concluye, al determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres, se encuentra una correlación lineal de Pearson, cuyo coeficiente de correlación lineal r = 0.834, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables,

CONCLUSIONES

Con el desarrollo del proyecto de investigación se llegó a concluir:

- La Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular, donde la diferencia porcentual de la variabilidad de la valoración positiva entre las variables en estudio es de 19.7%, es decir aproximadamente 2 de cada 10 personas valoran más la gestión del potencial humano que la calidad del servicio brindado en la empresa SAETA.

- El nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular, con una valoración positiva promedio de 74.3%; y la valoración de sus dimensiones, Desarrollo de las personas con 80.4%; Mantenimiento de personas 75.0%, Compensación de las personas 73.0%; División de puestos y salarios 72.8%; Admisión de personas 72.5%; y Control de las personas 71.7%.

- El nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular, con una valoración positiva promedio de 54.5%, y la valoración de sus dimensiones son de Confiabilidad con 53.7%, Recursos tangibles 52.4%, Diligencia 53.9%, Garantía 57.8%, y Empatía 55.0%

RECOMENDACIONES

Se establece las siguientes recomendaciones:

- Al Gerente General de la empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para que diseño un Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard con la finalidad de definir procesos e indicadores de la gestión del potencial humano y la calidad de los servicios que espera la empresa, así definir su política de relacionamiento con sus clientes, además de implementar criterios información de los resultados tanto hacia lo interno de la empresa como hacia los clientes.

- Al gerente de la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, para que determine lineamientos de intervención en la gestión del potencial humano para la mejora de las capacidades, poniendo énfasis en las capacidades actitudinales de los trabajadores, que es la que menor performance muestran, para lo cual debe implementar un plan de desarrollo de las personas, generando procesos para valorar el rendimiento del aporte de los trabajadores a conseguir la misión de la empresa.

- Al Gerente General de la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, para que implemente un buzón de sugerencias tanto virtual como físico, como una modalidad de recoger las opiniones de los usuarios de los aspectos por mejorar de la calidad del servicio recibido, contribuyendo no sólo a generar mayor confianza en la empresa, sino que a que se valore mucho más el destino Tarapoto como una alternativa del desarrollo turístico del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, M. (2017) *Gestión Del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, Distrito de Amarilis - Huánuco. 2017* (Tesis de Licenciamiento) (Universidad Católica Los Ángeles Chimbote). Huánuco. Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2367/GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_CALIDAD_ACOSTA_GARCIA_MARIA_NIEVES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Albrech, K (2012) *Servicio al cliente interno*. 2da. Edición. Madrid: Ediciones Paidós.

Arbulú, M. (2016) *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016* (Tesis de Maestría) (Universidad César Vallejo). Tarapoto. Perú.

Arrobo, W. (2013) *Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la Empresa Cimpexa S.A* (Tesis de Titulación) (Universidad Tecnológica Equinoccial). Guayaquil. Ecuador. Recuperado de:

Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO (2017) *Plan Estratégico de ANATO 2017 -2022*. Bogotá, Colombia. Recuperado: https://www.anato.org/col/planestrategico%C3%B3n-imagen-protocolo-y-buenasmaneras-para-agentes-de-viajes/capacitaci%C3%B

Atehortua, F., Bustamante, R. y Valencia J. (2008). *Sistema de gestión integral una sola gestión un solo equipo.* Antioquia, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia

Chiavenato, I (2002) *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia; Ediciones McGraw Hill

Chiavenato, I (2004) *Gestión del Talento humano*. Colombia: Ediciones McGraw Hill.

Crosby, P. (2004). *Calidad total para el siglo XXI*. (2da. Edic) México: McGraw-Hill

Cuevas, J (2017) *Objetivos y actividades de la gestión del talento humano*. (2da. Edic.) Bogotá. Colombia: Editorial Mundo Nuevo.

Deloitte (2015) *Deloitte Business Confidence Report 2014*. Washintong. EE.UU. Report for Latin America

Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín – DRTE-SM (2018) *Reporte de Gestión 2017*. Moyobamba. Perú.

Esaine, C y León , Z (2014) *La eficiencia de los proceso de la gestión de recursos humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa Dias S.A., sucursal 2014* (tesis de titulación) Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Recuperado de: http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4935/Esaine%20Aliaga%20Cristian%20Omar%20y%20Le%C3%B3n%20Aguilar%20Zoilo%20Andr%C3%A9s.pdf?sequence =1

Fasanando, L. (2017) *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Limitada Juanjui 2016* (Tesis de Maestría) (Universidad César Vallejo). Tarapoto. Perú.

Flores, G (2017) *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de San Martin, 2016* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto.

Gallegos, M (2017) *Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba* (tesis de titulación) Universidad regional Autónoma de Los Andes, Colombia. Recuperado de:http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6212/1/TURHYT0012017.pdf

García M. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa.* Madrid. España: Editorial Síntesis.

Juran, J. y Gryana (2003). *Manual de Control de la Calidad* (5ta. edición.). La Habana, Cuba: Editorial MES.

Ivancevich J. y Donnelly A. . (2016). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos.* Madrid: Ediciones ETEA.

Jaramillo, O. (2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Bogotá. Colombia.

Jiménez, R (2016) *Metodología de la Investigación: Elementos básicos para la investigación aplicada a la Administración*. México: Editorial Pretince Hall

Kotler P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.* Prentice Hall.

Mejía, A. y Jaramillo, M. (2006). *Formación del talento humano: factor estratégico parael desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones*. Revista Científica Guillermo de Ockham.

Mengazzato, R (2017) *La Dirección Estratégica de la Empresa* (2da. Edic.) España: Editorial Ariel

Ministerio de Trabajo de Colombia (2018) *Reporte de Denuncias Laborales año 2017*. Bogotá. Colombia. Recuperado de: http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2018/mayo/con-elliderazgo-de-mintrabajo-mas-empresas-privadas-y-entidades-publicas

Peretti, J (2017) *Gestión de Recursos Humanos.* Bogotá: Ediciones Latinoamericano

Puyen, M y Serna, Y (2017) *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos – 2015* (tesis de titulación) Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado de: http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/89/TESIS%20%20NOEL%20Y%20SERNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2014) *Comportamiento Organizacional* (11° Edic) México: Pretince Hall.

Rodríguez, L y Santofimio, C (2016) *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional* (tesis de maestría) Universidad Libre de Colombia. Bogotá. Colombia. Recuperado de: https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salvidar, H (2015) *La gestión de los recursos humano*. Lima. Perú: Editorial Oveja Negra.

Taylor, B (2014) *Planeación estratégica exitosa*. (2da. Edic.) Bogotá: Legis Editores

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recojo de información

La Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Cuestionario de Encuesta Variable: Gestión del potencial humano

Estimado trabajador de la empresa SAETA EIRL, por la presente solicitamos su colaboración para responder las preguntas que se plantean en este cuestionario de encuesta

Esta encuesta tiene una finalidad académica, para lograr el título de Licenciado en Administración en Turismo.

No corresponde a una ninguna forma de evaluación de desempeño, ni de auditoria interna.

Los datos a ser registrados serán analizados de forma confidencial y presentados de forma generalizada y no individualizada

Se solicita responder las preguntas con la sinceridad que el caso amerita. La escala de valoración a las preguntas es:

1: Deficiente; 2: Regular, 3: Bueno, 4: Excelente

Datos generales

Tiempo en la empresa: _____ Fecha : _____

A continuación se presentan las preguntas

Preguntas:

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Admisión de personas	¿Cómo califica los procedimientos para el reclutamiento de las personas en SAETA?				
	¿Cómo califica la definición de los perfiles para la admisión en SAETA?				
	¿Cómo califica las capacidades de las personas encargadas del reclutamiento?				
División de puestos y salarios	¿La definición de organigrama empresarial, cómo la define?				
	¿Cómo califica la definición funcional de los cargos en SAETA?				
	¿Cómo califica la diferenciación de salarios en función de responsabilidades y funciones asignadas en SAETA?				
	¿Cómo califica las capacidades gerenciales para orientar el trabajo en SAETA?				
Compensación de las personas	¿Cuál es la valoración de los salarios de acuerdo a sus expectativas en SAETA?				
	¿Cuál es la valoración del cumplimiento de los beneficios sociales en SAETA?				
	¿Cuál es su valoración del cumplimiento de incentivos para el desempeño laboral en SAETA?				
	¿Cuál es su valoración de los premios y/ recompensas por su labor que se otorgan en SAETA?				
	¿Cuál es su valoración del sistema de promoción interna que se aplica en SAETA?				
Desarrollo de las personas	¿Cuál es su valoración del acceso a capacitación laboral promovida por la empresa?				
	¿Cuál es la valoración de los permisos laborales para capacitación por mutua iniciativa del trabajador en SAETA?				
	¿Cuál es su valoración de los programas y/o acciones de comunicación e integración entre trabajadores en SAETA?				
	¿Cuál es su valoración del programa y/o acciones de comunicación e integración con los miembros de la familia del trabajador en SAETA?				
Mantenimiento de las personas	¿Cómo califica las condiciones del ambiente de trabajo en SAETA?				
	¿ Cómo califica el clima organizacional laboral en SAETA?				
	¿Cómo califica las relaciones sindicales en SAETA?				
	¿Cómo evalúa la seguridad e higiene laboral en SAETA?				
Control de las personas	¿Cómo califica los procesos de evaluación definidos en SAETA?				
	¿Cuál es su valoración del acompañamiento y monitoreo de las labores en SAETA?				
	¿Cuál es su valoracion del sistema de información para el desempeño laboral en SAETA?				
	¿Cómo califica la valoración de los resultados obtenidos por los trabajadores de SAETA?				

Proyecto de investigación

La Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Cuestionario de Encuesta Variable: Calidad del servicio

Estimado cliente de la empresa SAETA EIRL, por la presente solicitamos su colaboración para responder las preguntas que se plantean en este cuestionario de encuesta

Esta encuesta tiene una finalidad académica, para lograr el título de Licenciado en Administración en Turismo.

No corresponde a una ninguna forma de evaluación de desempeño, ni de auditoría interna la empresa.

Los datos a ser registrados serán analizados de forma confidencial y presentados de forma generalizada y no individualizada

Se solicita responder las preguntas con la sinceridad que el caso amerita. La escala de valoración a las preguntas es:

1: Deficiente; 2: Regular, 3: Bueno, 4: Excelente

Datos generales

Sexo : _____

Fecha : _____

A continuación se presentan las preguntas

Preguntas:

Dimensión	Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Confiabilidad	¿Cómo valora la confiabilidad de información del servicio brindado?				
	¿Cómo califica la información brindada para interactuar con el cliente?				
	¿Cómo califica el cumplimiento de códigos éticos durante el servicio?				
	¿Cómo califica el cumplimiento de la cultura organizacional durante el servicio?				
Recursos tangibles	¿Cuál es su valoración de la apariencia de las instalaciones?				
	¿Cual es su valoración de la apariencia de los aviones?				
	¿Cuál es su valoración de la presentación/uniforme del personal?				
	¿Cuál es la valoración del material de comunicación proporcionado?				
	¿Cómo califica el confort de las instalaciones?				
Diligencia	¿Cómo califica la capacidad de respuesta a solicitudes del cliente?				
	¿Cuál es su valoración en relación a la sencillez de los trámites?				
	¿Cómo califica la oportunidad de atención de reservas?				
	¿Cómo valora la disponibilidad para atender preguntas?				
	¿Cómo califica la cooperación entre empleados?				
	¿Cómo califica la oportunidad para atender quejas y reclamos?				
Garantiza	¿Cómo califica las competencias profesionales de los trabajadores?				
	¿Cómo califica la credibilidad del servicio brindado?				
	¿Cómo califica la seguridad de los servicios brindados?				
	¿Cómo califica los conocimientos de los empleados de los servicios ofertados?				
	¿Cómo califica el cumplimiento de las medidas de seguridad?				
Empatía	¿Cómo califica la amabilidad en el trato?				
	¿Cómo califica la atención individualizada?				
	¿Cómo califica la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios?				
	¿Cómo califica la conveniencia de horarios de atención?				
	¿Cómo califica la valoración hacia el cliente?				

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: La Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Metodología
Problema Principal: ¿Cómo es la Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019?	**Objetivo General** Determinar la Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019 **Objetivos Específicos** Identificar el nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019 Identificar el nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019	**Hipótesis Principal:** Hi: La Gestión del Potencial Humano y la Calidad del Servicio en la Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular **Hipótesis secundarias:** H1: El nivel de aplicación de la gestión del potencial humano en Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular H2: Identificar el nivel de la calidad del servicio Empresa Servicios Aéreos Tarapoto – SAETA, año 2019, es regular	**Variable 1:Gestión del potencial humano** **Dimensiones** ▪ Procedimientos para el reclutamiento de las personas ▪ Definición de los perfiles para la admisión ▪ Capacidades de las personas encargadas del reclutamiento ▪ Definición de organigrama empresarial ▪ Definición funcional de los cargos ▪ Diferenciación de salarios en función de responsabilidades y funciones asignadas ▪ Capacidades gerenciales para orientar el trabajo ▪ Salarios de acuerdo a expectativas ▪ Beneficios sociales ▪ Incentivos para el desempeño laboral ▪ Premios y/ recompensas ▪ Sistema de promoción interna ▪ Acceso a capacitación laboral promovida por la empresa ▪ Permisos laborales para capacitación ▪ Programas y/o acciones de comunicación e integración entre trabajadores ▪ Programa de comunicación e integración con familia del trabajador ▪ Condiciones del ambiente de trabajo ▪ Clima organizacional laboral ▪ Relaciones sindicales ▪ Seguridad e higiene laboral ▪ Procesos de evaluación definidos ▪ Acompañamiento y monitoreo de las labores ▪ Sistema de información para el desempeño laboral ▪ Valoración de los resultados obtenidos	Tipo de investigación: - Aplicada Nivel de investigación: -Explicativo, no experimental, transversal Diseño de investigación: -Explicativo No experimental Población -26 trabajadores -Pasajeros de la empresa Muestra -23 trabajadores -136 pasajeros Muestreo Aleatorio simple

			Variable 2: Calidad del servicio ▪ Información del servicio confiable ▪ Información brindada permite interactuar con cliente ▪ Cumplimiento de códigos éticos durante el servicio ▪ Cumplimiento de la cultura organizacional durante el servicio ▪ Apariencia de las instalaciones ▪ Apariencia de los aviones ▪ Presentación/uniforme del personal ▪ Material de comunicación ▪ Confort de las instalaciones ▪ Capacidad de respuesta a solicitudes del cliente ▪ Sencillez de los trámites ▪ Oportunidad de atención de reservas ▪ Disponibilidad para atender preguntas ▪ Cooperación entre empleados ▪ Oportunidad para atender quejas y reclamos ▪ Competencias profesionales de los trabajadores ▪ Credibilidad ▪ Seguridad de los servicios ▪ Conocimientos de los empleados de los servicios ofertados ▪ Cumplimiento de las medidas de seguridad ▪ Amabilidad en el trato ▪ Atención individualizada ▪ Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios ▪ Conveniencia de horarios de atención ▪ Valoración hacia el cliente	

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y Escala de valoración
Gestión del potencial humano	Admisiones de Personas	- Procedimientos para el reclutamiento de las personas - Definición de los perfiles para la admisión - Capacidades de las personas encargadas del reclutamiento	**Instrumento:** Encuesta Escala 1:Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Excelente
	División de cargos y salarios	- Definición de organigrama empresarial - Definición funcional de los cargos - Diferenciación de salarios en función de responsabilidades y funciones asignadas - Capacidades gerenciales para orientar el trabajo	
	Compensación de las personas	- Salarios de acuerdo a expectativas - Beneficios sociales - Incentivos para el desempeño laboral - Premios y/ recompensas - Sistema de promoción interna	
	Desarrollo de las personas	- Acceso a capacitación laboral promovida por la empresa - Permisos laborales para capacitación por mutua iniciativa del trabajador - Programas y/o acciones de comunicación e integración entre trabajadores - Programa y/o acciones de comunicación e integración con los miembros de la familia del trabajador	
	Mantenimiento de las personas	- Condiciones del ambiente de trabajo - Clima organizacional laboral - Relaciones sindicales - Seguridad e higiene laboral	
	Evaluación de las personas	- Procesos de evaluación definidos - Acompañamiento y monitoreo de las labores - Sistema de información para el desempeño laboral - Valoración de los resultados obtenidos	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Valoración
Calidad de servicio	Confiabilidad	- Información del servicio confiable - Información brindada permite interactuar con cliente - Cumplimiento de códigos éticos durante el servicio - Cumplimiento de la cultura organizacional durante el servicio	Instrumento: Encuesta Escala 1:Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Excelente
	Recursos tangibles	- Apariencia de las instalaciones - Apariencia de los aviones - Presentación/uniforme del personal - Material de comunicación - Confort de las instalaciones	
	Diligencia	- Capacidad de respuesta a solicitudes del cliente - Sencillez de los trámites - Oportunidad de atención de reservas - Disponibilidad para atender preguntas - Cooperación entre empleados - Oportunidad para atender quejas y reclamos	
	Garantía	- Competencias profesionales de los trabajadores - Credibilidad - Seguridad de los servicios - Conocimientos de los empleados de los servicios ofertados - Cumplimiento de las medidas de seguridad	
	Empatía	- Amabilidad en el trato - Atención individualizada - Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios - Conveniencia de horarios de atención - Valoración hacia el cliente	

Fuente: Elaboración propia