



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA YAMAHA MOTOR SA., TRUJILLO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Br. Diana Carolina Aguirre Chamorro

Asesor:

Mg. Edwards Vela Gonzales

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Diana Carolina Aguirre Chamorro**, denominada:

**"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE
LA EMPRESA YAMAHA MOTOR SA., TRUJILLO, 2018"**

Mg. Edwards Vela Gonzales
ASESOR

Mag. Robert Neciosup Guibert
JURADO

Dr. Carlos Pastor Casas
JURADO

Mag. Jocelyn Infante Linares
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	17
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	36
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	42
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	56
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS	67
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº.1. Distribución del personal de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018	39
TABLA Nº.2. Distribución de clientes de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.....	40
TABLA Nº.3. Comparación de los niveles de la gestión del talento humano y satisfacción del cliente de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.....	43
TABLA Nº.4. Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable independiente gestión del talento humano de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.	44
TABLA Nº.5. Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable dependiente satisfacción al cliente de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018	46
TABLA Nº.6. Prueba de normalidad shapiro-Wilk de los puntajes de la variable independiente gestión de talento humano y la variables dependiente satisfacción del cliente en la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.....	48
TABLA Nº.7. Prueba relación entre los puntajes de la variable independiente gestión de talento humano y la variable dependiente satisfacción del cliente en la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.	49
TABLA Nº.8. Se identifica la influencia la gestión de talento humano en la tangibilidad de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.....	51
TABLA Nº.9. Se identifica la influencia la gestión de talento humano en la confiabilidad de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.	52
TABLA Nº.10. Se identifica la influencia la gestión de talento humano en la capacidad de respuesta de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.....	53
TABLA Nº.11. Se identifica la influencia la gestión de talento humano en la seguridad de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.	54
TABLA Nº.12. Se identifica la influencia la gestión de talento humano en la empatía de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.	55

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº.1. Mapa del ciclo del servicio.....	33
FIGURA Nº.2. Esquema del modelo SERVQUAL de calidad de servicio	34

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nº.1. Cuadro operacional de la variable independiente talento humano de La Empresa Yamaha Motor SA, Trujillo, 2018.....	37
CUADRO Nº.2. Cuadro operacional de la variable dependiente satisfacción del cliente de La Empresa Yamaha Motor SA, Trujillo, 2018.....	38

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO Nº.1. Comparación entre la gestión del talento humano y satisfacción del cliente de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018	43
GRAFICO Nº.2. Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable independiente gestión del talento humano de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.	45
GRAFICO Nº.3. Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable dependiente satisfacción al cliente de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.....	47
GRAFICO Nº.4. Prueba relación entre los puntajes de la variable independiente gestión de talento humano y la variable dependiente satisfacción del cliente.	50

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito general determinar la influencia la gestión de talento humano en la satisfacción del cliente de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018; A través de la investigación No Experimental, transversal y su diseño es correlacional causal. Como unidad de estudio se estudió a la Empresa Yamaha Motor del Perú S.A, está ubicada en la Av. América Norte N° 1030, Urb. Los Jardines, Trujillo; para lo cual obtuvo dos poblaciones la primera fue los trabajadores de la empresa y la segunda población fue los clientes. Como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario, siendo los datos procesados en el software estadístico SPSS, mediante la prueba de Shapiro-Wilk se terminó que era un prueba paramétrica por lo cual, empleo como prueba estadística Pearson, teniendo como conclusiones: Se determina la influencia de la gestión de talento humano con una puntuación de 0,547 que significa una Correlación positiva moderada, en la satisfacción del cliente de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018. Se identifica la influencia de la gestión de talento humano tiene una correlación de Pearson de 0,490, sobre la tangibilidad de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018. Se conoce que la gestión del talento humano influye significativamente con una correlación de Pearson de 0,499 sobre la confiabilidad de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018. Se describe que la gestión del talento humano influye significativamente con una correlación de Pearson de 0,502 sobre la capacidad de respuesta de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018. Se analiza que la gestión del talento humano influye significativamente con una correlación de Pearson de 0,490 sobre la seguridad de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018. Se analiza que la gestión del talento humano influye significativamente con una correlación de Pearson de 0,490 sobre la empatía de la Empresa Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.

Palabras Claves: Talento humano, satisfacción al cliente.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of human talent management on customer satisfaction of Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018; Through non-experimental, transversal research and its design is causal correlational. As a unit of study, the Company Yamaha Motor del Perú S.A was studied. It is located at Av. América Norte N ° 1030, Urb. Los Jardines, Trujillo; for which it obtained two populations the first was the workers of the company and the second population was the clients. As a data collection instrument the questionnaire was used, being the data processed in the SPSS statistical software, by means of the Shapiro-Wilk test it was finished that it was a parametric test, which is why I use Pearson statistical test, having as conclusions: determines the influence of human talent management with a score of 0.547 which means a moderate positive correlation, in customer satisfaction of Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018. It identifies the influence of human talent management has a Pearson's correlation of 0.490, on the tangibility of the Yamaha Motor SA Company, Trujillo, 2018. It is known that human talent management significantly influences with a Pearson correlation of 0.499 on the reliability of the Yamaha Motor SA Company., Trujillo, 2018. It is described that the management of human talent significantly influences with a Pearson correlation of 0.502 on the ability to response rate of Yamaha Motor SA Company, Trujillo, 2018. It is analyzed that human talent management has a significant influence with a Pearson correlation of 0.490 on the safety of Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018. It is analyzed that Human talent management has a significant influence with a Pearson correlation of 0.490 on the empathy of Yamaha Motor SA., Trujillo, 2018.

Key words: Human Talent, Customer Satisfaction.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Alva, G. (2016). ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas? Lima: Diario Gestión.
- Chacón (2016), "Diseño e implementación de un modelo de gestión de talento humano basado en competencias para la Empresa Crédi Útil", para obtener el grado de magister en la Gestión del Talento Humano. Universidad Politécnica Nacional. Ecuador.
- Chiavenato A. (2014). Gestión de Talento Humano. Ed. McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato A. (1999). Administración de Recursos Humanos. Mc GrawHil - Colombia, 105.
- Dañoveitia, M. (2016). Importancia de las dimensiones del Servqual en la satisfacción del cliente en los servicios de transporte interprovincial: Tingo María -Lima. Tingo María - Perú: Universidad Agraria de la Selva.
- Denove, C. & Power, J. (2006). Satisfacción del Cliente. Estados Unidos: Portfolio.
- Gil. (2013). La importancia de la integración del personal en la Municipalidad de Huaura. Lima - Perú: Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Inca. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Lima - Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Mendoza, K. (2015). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa de transporte público interprovincial "Entrafesa SAC". Trujillo - 2014. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ortiz, L. (2012). Estudio de la satisfacción al cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina específicamente Ecuador, Colombia y Perú. Quito - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Polo, M. & Guzmán G. (2016). Propuesta de mejora de estandarización en el proceso de calidad de servicio para el incremento de la productividad de la Empresa Corporación Comercial Jerusalem S.A.C. Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte.

Scarilli, J. (2016). La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción. España: Marketing Specialist.

Torres (2016), "Desarrollo e implementación de un sistema integral de talento humano por competencias basado en procesos con orientación a un componente tecnológico para la dirección nacional de talento humano del servicio de rentas internas". Tesis para obtener el grado de magister en Gestión de Talento Humano. Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.

Ullauri, L. (2016). Nivel de satisfacción de los clientes respecto a la calidad de servicio que brinda la empresa por departamentos Oechsle en comparación a la empresa por departamentos. Trujillo - Perú.: Universidad Nacional de Trujillo.