



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS
CLIENTES DE LA EMPRESA SALADOS Y DULCES, SAN ISIDRO - 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

GROVER JESÚS EDUARDO UGARTE HERRERA
ORCID: 0000-0002-9988-7793

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Ugarte Herrera, G. J. E. (2022). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los clientes de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Grover Jesús Eduardo Ugarte Herrera
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08577250
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9988-7793
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Patricia Maribel Yllescas Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07266567
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Fernando Pedro Ruiz Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09576008
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión del talento humano y calidad del servicio en los clientes de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: DR. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ quien lo preside y los miembros del Jurado DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE y MG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS
CLIENTES DE LA EMPRESA SALADOS Y DULCES, SAN ISIDRO - 2020”**

Presentada por el tesista:

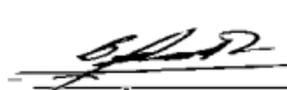
GROVER JESUS EDUARDO UGARTE HERRERA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación del mismo y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADO POR UNANIMIDAD

.....

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los 15 días del mes de Diciembre del 2022.

 _____ DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE Secretario (a)	 _____ DR. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ Presidente (a)	 _____ MG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA Vocal
--	--	---

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SALADOS Y DULCES, SAN ISIDRO - 2020"

del (de la, los) estudiante(s) GROVER JESÚS EDUARDO UGARTE HERRERA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Tumin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 10 de febrero de 2023


(Firma)

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

DEDICATORIA

A mis hijos, para que sepan que nunca es tarde para poder cumplir y terminar cualquier sueño.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme dado una segunda oportunidad de vivir, por permitirme superar muchos obstáculos y pruebas de fe hacia él, agradezco a la Universidad Autónoma del Perú, por formarme como la profesional que actualmente soy, a mi asesor por sus correcciones que me motivan a culminar con este trabajo, a mis padres Félix Ugarte y Rosalía Herrera por haber confiado plenamente en mí y por apoyarme en cada paso académico, doy gracias a mi esposa María Quispe por entenderme y ser mi soporte en cada paso que he dado, y finalmente, gracias a mis hijos Grover Eduardo y María Fernanda; por comprender mis ausencias ya que todo ello fue para demostrarles que nunca es tarde para cumplir tus objetivos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	15
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	16
1.4 Limitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	19
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	23
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	34
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	38
3.2 Población y muestra	38
3.3 Hipótesis	39
3.4 Variables – Operacionalización	40
3.5 Métodos y técnicas de investigación	41
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	42
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	44
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	47
4.1.1 Análisis de fiabilidad	48
4.2 Resultados descriptivos de las variables	49
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	51
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	58
4.5 Prueba de normalidad para la variable de estudio	59
4.6 Procedimientos correlacionales	60
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	65

5.2	Conclusiones	67
5.3	Recomendaciones	69

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Distribución de la muestra de la investigación
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable gestión del talento humano
- Tabla 3 Cuadro de operacionalización de la variable calidad de servicio
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la variable gestión del talento humano
- Tabla 5 Ficha técnica del cuestionario de la variable calidad de servicio
- Tabla 6 Resultados de la validación del cuestionario gestión del talento humano
- Tabla 7 Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio
- Tabla 8 Análisis de fiabilidad del instrumento de gestión del talento humano
- Tabla 9 Análisis de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio
- Tabla 10 Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión admisión del personal
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión capacitación del personal
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión compensación del personal
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión empatía
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio
- Tabla 20 Resultado de la prueba de normalidad de la gestión del talento humano y calidad de servicio
- Tabla 21 Resultados de correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio
- Tabla 22 Resultados de correlación entre la admisión del personal y la calidad de servicio
- Tabla 23 Resultados de correlación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la compensación del personal y la calidad de servicio

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Fases del proceso de gestión del talento
- Figura 2 Componentes más importantes para mejorar la calidad del servicio
- Figura 3 Esquema del modelo Servqual
- Figura 4 Análisis porcentual de la variable gestión del talento humano
- Figura 5 Análisis porcentual de la variable calidad de servicio
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión admisión del personal
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión capacitación del personal
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión compensación del personal
- Figura 9 Análisis porcentual de la dimensión fiabilidad
- Figura 10 Análisis porcentual de la dimensión capacidad de respuesta
- Figura 11 Análisis porcentual de la dimensión empatía
- Figura 12 Análisis porcentual de la dimensión elementos tangibles
- Figura 13 Análisis porcentual de la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio
- Figura 14 Diagrama de dispersión de la gestión del talento humano y calidad de servicio

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SALADOS Y DULCES, SAN ISIDRO - 2020

GROVER JESÚS EDUARDO UGARTE HERRERA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer el nivel de relación que presenta la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces, ubicado en el distrito de San Isidro. Esta investigación pertenece al tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 30 personas entre personal administrativo, especializado y clientes. Los instrumentos aplicados están compuestos por 24 ítems para la prueba de gestión del talento humano y 24 ítems para la prueba de calidad de servicio, estos instrumentos pasaron por procesos de validación de contenido y consistencia interna. Respecto a la prueba de confiabilidad, se obtuvo resultados alfa de Cronbach de 0.948 para el cuestionario de gestión del talento humano y 0.946 para el cuestionario de calidad de servicio. En las pruebas inferenciales se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.843 con un nivel de significancia de 0.000, llegando a la conclusión que existe una correlación muy fuerte entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio. En tal sentido, esta investigación permite recomendar acciones que involucren mejoras en la admisión, capacitación y compensación del personal que ayuden a mejorar la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces.

Palabras clave: gestión del talento humano, calidad de servicio, capacitación.

MANAGEMENT OF TALENT HUMAN AND QUALITY OF SERVICE IN THE CLIENTS OF THE COMPANY SALADOS Y DULCES, SAN ISIDRO - 2020

GROVER JESÚS EDUARDO UGARTE HERRERA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the level of relationship presented by the management of human talent and the quality of service of the company Salados y Dulces, located in the district of San Isidro. This research belongs to the type of basic research, correlational level and non-experimental design. The sample consisted of 30 people between administrative, specialized and client personnel. The applied instruments are made up of 24 items for the human talent management test and 24 items for the service quality test. These instruments went through content validation and internal consistency processes. Regarding the reliability test, Cronbach's alpha results of 0.948 were obtained for the human talent management questionnaire and 0.946 for the service quality questionnaire. In the inferential tests, a Pearson R correlation coefficient of 0.843 with a significance level of 0.000 was obtained as a result, concluding that there is a very strong correlation between the variables human talent management and service quality. In this sense, this research allows recommending actions that involve improvements in the admission, training and compensation of personnel that help improve the quality of service of the Salados y Dulces company.

Keywords: human talent management, service quality, training.

INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como finalidad analizar los niveles de calidad de servicio que brinda la empresa desde la percepción de los clientes a partir de un correcto desarrollo de los procesos de la gestión del talento humano. Una buena gestión del talento humano es imprescindible para las organizaciones pues les permite ser competitivas en el mercado valorando la capacidades, conocimientos y habilidades del recurso más importante que tiene como su recurso humano. Por otro lado, esta investigación en un contexto más específico es importante porque pretende otorgar alternativas de mejora a los problemas que presenta la empresa relacionada a los procesos de gestión del talento humano que vienen afectando la calidad de servicio que le ofrecen a sus clientes.

En este contexto, la investigación se planteó como interrogante general ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020?

En el mismo sentido, el problema general permitió formular la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020.

Además, se formuló una hipótesis general expuesta como la existencia de la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Los resultados estadísticos de la investigación brindaron evidencias suficientes que permiten demostrar que la gestión del talento humano es un factor importante para que la empresa brindar un servicio de calidad a sus clientes, logrando muchos beneficios como una mejor rentabilidad mediante la fidelidad de sus clientes.

Por otro lado, esta investigación ha sido estructurado en cinco capítulos que

permitieron una mejor organización de la información para los lectores.

En el capítulo I, se desarrolló el análisis de la realidad problemática que consiste en una explicación a nivel mundial, nacional y local que permitieron formular las preguntas de investigación, asimismo, se desarrolló la justificación e importancia del estudio, y las limitaciones que se presentaron en el estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico que comprende una revisión sistemática de los antecedentes de investigación, asimismo, se desarrollaron las fundamentaciones teóricas de las variables gestión del talento humano y calidad de servicio, y las definiciones pertinentes de la terminología que comprende la teoría.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico que comprende la explicación del tipo y diseño de investigación, la identificación de la población y muestra del estudio, la formulación de las hipótesis o supuestos del estudio, así como su proceso de operacionalización de variables, y la descripción de los procesos estadísticos que se desarrollaron.

En el capítulo IV, se sustentaron los resultados de la investigación, que comprende el análisis de validación y confiabilidad de los cuestionarios, asimismo, se desarrollaron el análisis descriptivo de las variables y dimensiones en tablas y gráficos estadísticos, luego se desarrolló la prueba de normalidad de las variables y finalmente, se explicaron los resultados de las pruebas de hipótesis.

Finalmente, en el capítulo V, se desarrolló la discusión de los resultados, así como las conclusiones a las que llegó la investigación y finalmente, se explicó las recomendaciones a las que llegó la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente en el mundo aplicar el management 3.0 (Gestión 3.0) se trata de tomar la iniciativa de los empleados, es decir, las personas pueden tomar decisiones y diseñar su propio trabajo, en este enfoque se asume que todas las personas están realmente comprometidas y son competentes en su trabajo. En ese sentido, la calidad funcional de los empleados debe mejorar, esencialmente, con un fuerte énfasis en áreas de comportamiento como las actitudes, la mentalidad de servicio, la accesibilidad, las relaciones interpersonales, la apariencia y el compromiso.

Chutnik (2018) y Bhargava (2020) mencionan que es correcto decir que la mala calidad de los servicios o las fallas de estos no se han diseñado en el sistema por elección de la alta dirección.

Una de las grandes problemáticas respecto a esta nueva forma de gestión del talento, es la que expone Martínez (2020) a continuación:

Hay empresas en las que, cuando preguntas a managers o empleados cosas como: “¿quién se ocupa del desarrollo del talento?”, te responden: “los de recursos humanos”, o si preguntamos: “¿quién se ocupa del bienestar de las personas?”, nuevamente responden: “recursos humanos”. Existe un desacoplamiento, una desvinculación, entre los temas de personas y las mismas personas. Abunda la creencia de que las cosas de personas son responsabilidad de otro, y en esa creencia se apoya uno de los principales fallos en el diseño y operación de las organizaciones. La realidad es que los temas de personas ocurren donde están las personas, no en recursos humanos. (p. 4)

A nivel de América Latina, respecto a la situación de la gestión del talento, Mory (2019) refirió lo siguiente:

Un gran porcentaje de los países sudamericanos registra un índice elevado de insatisfacción laboral. No es necesario ser un gurú del management para saber que, probablemente, los colaboradores tienen más pánico que compromiso en sus puestos de trabajo. Si desea aumentar la productividad de su organización, debe saber que una persona comprometida establece una conexión emocional positiva hacia su empresa y sus objetivos estratégicos. Un colaborador feliz en su trabajo es 31 % más productivo que uno infeliz. En términos financieros, esta felicidad se traduce en mayores utilidades para las empresas. Sin embargo, en muchos países latinoamericanos, los trabajadores suelen trabajar más del horario establecido. Esta costumbre reduce su calidad de vida, su satisfacción y, sobre todo, su creatividad. (p. 4)

A nivel nacional, respecto a la situación de la gestión del talento los profesionales de Cortéz (2020) refirieron lo siguiente:

La gestión del talento humano en Perú es un importante tópico. Es un país donde es mayor la tasa de empleados informales, es complejo realizar gestiones para el talento humano. Según cifras del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, la tendencia es clara. En su reporte de empleo trimestre agosto-septiembre-octubre, la entidad entregó cifras contundentes. Son 7 millones 614 mil personas, lo que significa el 68,2% del total de ocupados informales en el área urbana. Una falta de acceso a una serie de servicios y derechos que los trabajadores tienen. Según el reporte, el 87,3% de los trabajadores no tienen seguridad social o trabajan en unidades de producción no registradas. Ello todo sucede en empresas pequeñas. ¿Por qué es importante saber esto? Pues nos da pista sobre el déficit en la gestión del

talento humano en las empresas, sobre todo, por la informalidad en el Perú.

(p. 4)

A nivel local, se ha identificado que, en la empresa Salados y Dulces EIRL, existirían deficiencias en la gestión del talento, que afectaría no solo la calidad de los productos y los servicios que se les brinda a sus clientes. Así como una ineficiente comunicación y coordinación, entre las diferentes áreas, lo cual retrasaría no solo los procesos productivos, sino también los de entregar y por último los de atención. Finalmente, también se observó que no existirían programas de capacitación moderna, a fin de que sus empleados puedan desarrollar competencias que les permitan elevar la calidad de sus servicios y el nivel organizacional de la empresa.

Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de relación entre la admisión del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020?

¿Cuál es el nivel de relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020?

¿Cuál es el nivel de relación entre la compensación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La significancia de conocer la relación entre las variables gestión del talento y la calidad del servicio, permite ahondar en los elementos fundamentales que inciden en el desarrollo organizacional de la empresa con la finalidad que la empresa pueda elevar el nivel productivo, cultural y potencial del capital humano y como consecuencia

brindarles mejores servicios y productos a sus clientes. Finalmente, esta investigación contribuye con el aporte teórico de las variables planteadas, así futuras investigaciones, se guiarán mejor y no caerán en falsos conceptos.

Desde la perspectiva teórica, la investigación brinda explicaciones importantes basadas en fuentes de información primarias y secundarias relacionadas a la gestión del talento humano y calidad de servicio y que sirvan de base para investigaciones posteriores, por otro lado, el desarrollo de la variable gestión del talento humano se basa en las consideraciones teóricas de Chiavenato (2017) y la variable calidad de servicio se basa en las consideraciones teóricas de Parasuraman et al. (1988). Estas referencias teóricas ayudaron a explicar detalladamente las variables como sus dimensiones.

Desde la perspectiva práctica, la investigación permite realizar un análisis profundo sobre la realidad de las variables en la empresa, y que a raíz de los resultados estadísticos se propone alternativas de mejora que buscan subsanar las deficiencias de la gestión del talento humano para que a la vez mejore la calidad de servicio que se brinda a sus clientes.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación presenta dos cuestionarios validados por criterios de jueces y niveles adecuados de confiabilidad realizado mediante el estadístico alfa de Cronbach. Estos cuestionarios servirán de base para investigaciones futuras que necesiten medir las variables de estudio en el contexto de la investigación.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específico

Objetivo general

Establecer el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020.

Objetivos específicos

Establecer el nivel de relación entre la admisión del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020.

Establecer el nivel de relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020.

Establecer el nivel de relación entre la compensación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020.

1.4. Limitaciones de la investigación

La única limitación que enfrentó la investigación es respecto al contacto con los participantes para la recolección de datos, ya que, por el contexto problemático a nivel global de pandemia COVID-19, los protocolos y medidas de seguridad, impiden en gran medida el contacto directo con los participantes del estudio, debido al distanciamiento social recomendado. En ese sentido, las encuestas fueron utilizadas de manera virtual (encuestas Google, enviar el formulario por email, entre otros); de esta forma, no representó un impedimento para llevar adelante la investigación planteada. Al final, la indagación es del todo posible ya que el investigador tiene ingreso y cercanía a los sujetos que representan la muestra de la población.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Cepeda (2019) en su tesis *Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la empresa de ferrocarriles filial sur*, desarrollada con el objetivo de analizar la forma como influye una buena gestión del talento humano en la calidad de servicio. metodológicamente, el estudio es de nivel correlación, transversal y descriptivo, siendo considerado una muestra de 28 colaboradores y 768 turistas a los que se les aplicó los cuestionarios de recolección de datos. En sus resultados se indica que la gestión del talento humano no influye significativamente en la calidad de servicio considerando que el nivel de significancia es mayor a 0.05. Por otro lado, respecto a las dimensiones se encontraron resultados que explican que una buena selección y reclutamiento no garantiza una calidad de servicio (Sig.>0.05), asimismo, una buena integración de persona no garantiza una buena calidad de servicio (Sig.>0.05), un resultado similar se obtiene entre la evaluación del personal y la calidad de servicio (Sig.>0.05). Estos resultados no necesariamente son importantes para una buena calidad del servicio que brinda a los clientes o usuarios.

López (2018) en su investigación titulada *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, tuvo como objetivo analizar la relación que presenta la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante. La metodología empleada presenta un enfoque mixto, considerando la aplicación del modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes. En sus resultados se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de

estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Cajape y Zambrano (2019) en su tesis *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Carvagu S.A.*, desarrollada con el objetivo de establecer la incidencia que tiene la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores. Esta investigación es de enfoque mixto y considera una muestra de 58 colaboradores. En sus resultados de logró sustentar de manera teórica la importancia de una buena gestión en el departamento de talento humano, con el fin de contribuir con el buen desempeño de los empleados de una organización, ya que esta área se encarga de contratar al personal idóneo para cada puesto dentro de la empresa, así como de retener a los empleados existentes a través de diversas estrategias que les motive a desempeñar sus funciones.

Quimi (2019) en su tesis *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección provincial del IESS Santa Elena, año 2017*, desarrollado con el objetivo de identificar la gestión del talento humano y su dominio en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución. El estudio presenta un nivel correlacional y considera muestra conformada por 60 colaboradores. En sus resultados se indica que existe una piedra angular entre la gestión de talento humano y el desarrollo laboral de los colaboradores, puesto que existe un buen trabajo, sin embargo, se debe seguir actualizando los intelectos acerca del desempeño laboral: como propiciar motivación a los colaboradores, trabajo en equipo entre superiores departamentales y colaboradores, por otro lado, promover un

clima organizacional que impulse a trabajar y brindar un servicio de excelencia a la ciudadanía acogida en la provincia de Santa Elena.

Antecedentes nacionales

Salazar (2020) en su tesis *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*, desarrollada con el objetivo de analizar la relación que presenta la gestión del talento humano y la calidad de servicio. Respecto a la metodología, este estudio es de tipo básico, nivel correlacional y se considera una muestra de 35 colaboradores y 196 usuarios de la municipalidad. En sus resultados se indica que la gestión del talento humano y la calidad de servicio presenta una correlación muy alta ($\rho=0.784$; Sig.=0.000), entendiéndose que una buena gestión del talento humano permite brindar una buena calidad de servicio en la atención de una institución pública. Respecto a los resultados específicos, se evidencia que la selección del personal y la calidad de servicio presenta una correlación alta ($\rho=0.695$; Sig.=0.000), respecto a la capacitación presenta una correlación alta con la calidad de servicio que se brinda ($\rho=.0708$; Sig.=0.000). Estos resultados indican que para brindar una buena calidad en el servicio se necesita reclutar un personal calificado y que estos colaboradores sean capacitados de manera permanente para que brinden un servicio de calidad.

Saldaña (2019) en su tesis titulada *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo*, desarrollada con el objetivo de establecer el nivel de relación que presentan la gestión del talento humano y la calidad de servicio que una empresa. La metodología de este estudio indica que es de tipo básico, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, siendo considerado una muestra de 52 trabajadores de dicha entidad. Los resultados del estudio indican la existencia de una relación altamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad

de servicio ($\rho=0.978$; Sig.=0.000), entendiéndose que los procesos de gestión que se implementan en la empresa son adecuados para asegurar una buena calidad de servicio que se brindan a los usuarios. Asimismo, se observa una correlación muy alta entre la integración de personal y la calidad de servicio ($\rho=0.782$; Sig.=0.000), una relación alta entre la organización de las personas y la calidad de servicio ($\rho=0.797$) y una relación muy alta ($\rho=.0826$; Sig.=.000) entre la recompensa y la calidad de servicio que brinda la empresa. Estos resultados indican que los gerentes de las empresas deben desarrollar adecuadamente los procesos de la gestión de las personas para garantizar una buena calidad de servicio.

Brañez (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018*, desarrollado con el objetivo de analizar la relación que presenta la gestión del talento humano y la calidad de servicio que brinda la institución. Respecto a la metodología la investigación es de diseño no experimental de nivel básico considerando una muestra de 85 colaboradores de la institución. En sus resultados de demuestra que las variables gestión del talento humano y calidad de servicio presenta un nivel de correlación moderado ($\rho=0.485$; Sig.=0.000) es decir, en la medida que el gerente o director de la institución mejore los procesos que implica la gestión del talento humano mejora la calidad de servicio que brinda la institución. Por otro lado, se observa resultado de correlación alto ($r=0.823$; Sig.=0.000) entre el reclutamiento y selección de personal con la calidad de servicio; una relación moderada ($r=0.576$; Sig.=0.000) entre las compensaciones y la calidad de servicio, así como una relación moderada ($r=0.576$; Sig.=0.000) entre los beneficios sociales y la calidad de servicio de la institución. Estos resultados no hacen más que confirmar que una buena gestión del talento humano mejora la calidad de servicio que brinda que a sus usuarios.

Arévalo y Ramírez (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018*, desarrollado con el objetivo de analizar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la dirección regional. Este estudio es de tipo básico y nivel correlacional desarrollado en una muestra conformado por 44 trabajadores y 44 usuarios de la dirección regional. En sus conclusiones se indica la existencia de una relación muy baja entre el talento humano y la calidad de servicio ($r=0.111$; Sig.=0.024), es decir, las mejoras en la satisfacción, las mejoras de las competencias, la excelencia en el desempeño y mejorar de sus niveles de productividad, no necesariamente mejora la calidad de servicio de la empresa. Otra de sus conclusiones importantes indica que existe una correlación muy baja entre la satisfacción del empleado y la calidad de servicio ($r=0.474$; Sig.=0.001), es decir, las condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, estéticas y ergonómicas que ofrecen los trabajadores de la dirección regional no necesariamente aseguran el logro de la calidad de servicio.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la gestión del talento

2.2.1.1. Definición de la gestión del talento humano.

Jara et al. (2018) indica que la gestión del talento humano es entendido como una serie de políticas y acciones requeridas para direccionar puestos de gerencia vinculados con personas o recursos, accionando procesos de reclutamiento, escogencia, formación, beneficios y evaluación de desempeño con la finalidad de producir la mayor creación de valor para la organización, mediante una serie de actividades destinadas a presentar en todo tiempo un nivel de intelecto, habilidades y capacidades en el otorgamiento de los efectos requeridos para ser competitivos.

La gestión de las personas persigue el desenvolvimiento e integración de los colaboradores aumentando la competitividad de todos los que laboran en la organización, considerando procesos como la interacción entre los colaboradores y la organización comprometiendo a sus trabajadores a apoyar, proteger y brindarles un crecimiento con capacidad de fortalecer la personalidad y estímulo de cada colaborador que se establece como el capital más valioso de las organizaciones.

2.2.1.2. Importancia de la gestión del talento humano.

Chiavenato (2017) indica que la gestión del talento humano es sumamente importante para las organizaciones, algunos de los aspectos importantes son:

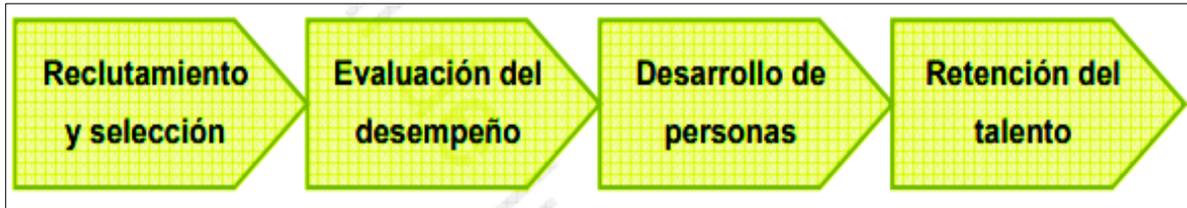
- Genera el beneficio de la creatividad suministrando el talento humano en todas las áreas de la organización.
- Favorece la responsabilidad al momento de diseñar y generar los bienes, tanto producto como servicio, supervisar la calidad, repartir, otorgar los recursos económicos que permiten determinar las metas y estrategias.
- Favorece la conversión de los colaboradores en personas eficientes que hacen posible el logro de los objetivos de la organización.
- Permite que las organizaciones sean competitivas y productivas colocándolos en un sitio expectante en el mercado, pues otorgan una ventaja competitiva a la organización que la diferencia de la competencia.
- Propicia en el empleado su deseo de progresar lo que permite a la organización buscar un perfil adecuado y cumpliendo con los requerimientos que quieren lograr las organizaciones.
- Permite satisfacer las expectativas que las personas anhelan al entrar en las organizaciones, una buena gestión permite a los colaboradores ser cada vez más competentes mediante capacitaciones permanentes.

2.2.1.3. Fases de la gestión del talento humano.

La gestión del talento humano se desarrolla considerando una serie de procesos consecutivos dentro de la organización. A continuación, se presenta una imagen de las fases que componen el proceso de tal gestión.

Figura 1

Fases del proceso de gestión del talento



Nota: Chiavenato, 2002, p. 102.

Al respecto, Chiavenato (2002) menciona que la gestión del talento humano está enfocada en personalizar y observar a los empleados como personas dotadas de capacidades intelectuales. Los cuales son parte importante, de las organizaciones pues, su trabajo aún es necesario para los procesos de producción de bienes y servicios, atención al cliente, competencia en los mercados y son activadores de los recursos. Sin embargo, cabe señalar que esta relación también se da a la inversa (las personas dependen de las organizaciones).

Por otro lado, este mismo autor, Chiavenato (2002) explica: “El hecho es que todo proceso productivo se realiza con la participación conjunta de diversos socios y cada uno contribuye con algún recurso o forma parte de una alianza estratégica, esperando a cambio algún tipo de beneficio” (p. 7).

Rodríguez y Santofimio (2016) sostuvieron que la gestión del talento es:

Fundamental en un mercado competitivo y globalizado donde las compañías no se diferencian unas de otras por sus capacidades técnicas, ya que en la actualidad no es muy difícil ni excesivamente costoso contar con la más

moderna tecnología. Lo que realmente diferencia a una empresa de otra es su capital humano, y lo importante es saber gestionar ese talento. (p. 31)

2.2.1.4. Aportes teóricos de la gestión del talento humano de Chiavenato

Chiavenato (2017) afirma que la gestión del talento humano es el conjunto de tácticas y habilidades necesarias para los cargos en gerencia vinculados con los procesos de reclutamiento, selección, recompensas, capacitación y evaluación de desenvolvimiento.

Este autor resalta que la gestión del talento humano es una herramienta que permite enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Por lo mencionado, la gestión del talento humano es aquella que impulsa un nivel de excelencia de competencias individuales de acuerdo con necesidades operativas garantizándose el desarrollo y gestión del potencial de los colaboradores de lo que saben hacer o podrían hacer.

Dimensiones de la gestión del talento humano.

Las dimensiones que considera Chiavenato (2017) son los procesos propios de la gestión, dentro de los cuales se tiene:

A. Reclutamiento de personal

Según Chiavenato (2017) la gestión del talento humano es un proceso de interacción en el cual la organización promueve y oferta oportunidades de trabajo al negocio de recursos humano.

Es un proceso donde se lleva a cabo pasos considerando que el reclutador reconoce una determinada necesidad de vacante a través de la planeación de recursos humanos a pedido de la dirección, esto facilita al reclutador accionar de manera hábil al momento de disponer información de las verdaderas necesidades y características presentadas del personal.

Las fases del reclutamiento pueden ser de carácter interno como externo. El reclutamiento interno se presenta cuando en la empresa conforman un grupo importante de candidatos para determinado puesto. Para la empresa estos candidatos son importantes puesto que ya tienen conocimiento de la empresa y tienen información detallada acerca de las políticas y procesos de esta. La fuente externa ocurre cuando determinadas vacantes no se llenan de manera interna, es ahí donde el área de recursos humanos identifica posibles candidatos en la parte externa de la empresa. La selección de manera externa se divide en dos grupos, candidatos espontáneos, se recibe solicitudes de personas que estén interesados por el puesto los cuales se presentan a la empresa y los candidatos con referencia de otro colaborador.

El proceso de selección considera procesos como: entrevista con el reclutador, aplicación de exámenes psicométricos, antecedentes laborales y personales y estudio socioeconómico. Finalmente, concluido el proceso de selección siendo satisfactorio se continúa a informar los resultados al candidato.

B. Capacitación de personal.

La capacitación del personal es un proceso estructural que tiene por finalidad mejorar u optimizar el comportamiento y rendimiento de los trabajadores con la finalidad de lograr los objetivos que se propone la empresa.

Por otro lado, la capacitación en las organizaciones debe estar plasmadas dentro de su política organizacional, puesto que la capacitación o adiestramiento del personal tiene como finalidad la formación y el crecimiento conforman sucesos de aprendizaje, cambiando la forma de actuar de las personas mediante cuatro tipos de cambios: desarrollo de habilidades, de conceptos y de actitudes, y transmisión de información.

C. Compensación del personal.

Las compensaciones del personal son los reconocimientos por los servicios prestados a la organización. Dentro de las compensaciones se tiene a la remuneración que es el reconocimiento más habitual producto de las actividades que desarrolla en cumplimiento de sus funciones. Por otro lado, es importante mencionar que hay retribuciones financieras y no financieras. Las financieras pueden ser directas, tales como los premios, el salario directo, comisiones; mientras que las retribuciones indirectas son las gratificaciones, vacaciones, descanso semanal con remuneración.

Generalmente, las recompensas mejoran aspectos de la eficacia en una empresa, los cuales son la motivación al personal a unirse a la empresa, influyen sobre los colaboradores para que asistan a la empresa, los motivan para accionar eficazmente, refuerzan la estructura de la empresa. Por otro lado, los esquemas de pago son: Los planes de pago basándose en las habilidades del colaborador, el sistema de pago para todos los colaboradores de la empresa, las promociones y los beneficios colaterales.

2.2.2. Bases teóricas de la calidad del servicio

2.2.1.1. Definición de la variable calidad de servicio.

Kotler (1997) menciona que la calidad de servicio es una actividad de beneficio que consiste en cumplir con las expectativas y deseos de un cliente. En ese sentido, se debe entender que son acciones y estrategias que tienen como finalidad perfeccionar la calidad de servicio frente a los consumidores que ya tienen la relación entre el consumo y servicio.

Por otro lado, Stanton et al. (2004) menciona que la calidad de servicio son los atributos al servicio, puesto que ahí es donde se brinda el valor agregado y esto

genera un beneficio para la calidad de un producto o servicio, esto con finalidad de llenar las expectativas del consumidor.

En ese sentido, la calidad del servicio es uno de los factores competitivos más importantes en el panorama empresarial actual. Definir un servicio excelente no es una calle de un solo sentido, sino que depende de cómo el cliente experimente el servicio. Dicho esto, un hecho es incuestionable; si la calidad del servicio no es lo suficientemente alta, es probable que el proveedor de servicios decepcione a sus clientes independientemente de sus expectativas.

2.2.1.2. Características de la calidad de servicio.

Parasuraman et al. (1993) explica las siguientes características de la calidad de servicio:

- Genera confianza en los usuarios o clientes, pues un servicio de calidad propicia un placer y un estado de ánimo positivo.
- Propicia una relación empática con los clientes, pues permite al colaborador asumir posiciones desde la perspectiva del cliente.
- Consolida una relación con los clientes en base al profesionalismo sobre el servicio que se le otorga.

2.2.1.3. Importancia de la calidad de servicio

Kotler y Armstrong (2013) explican que brindar un servicio de calidad a los clientes tiene mucha relevancia para las empresas, siendo las más importantes:

- Favorece una toma correcta de decisiones puesto que implica un beneficio múltiple basado en un ambiente cómodo, buen trato y más eficiencia del servicio.
- Genera muchas ventajas competitivas a la empresa, pues favorece al crecimiento de la marca de acuerdo con el servicio que se presta.

- Favorece incrementar o mejorar una cartera de clientes que serán fieles, brindándoles un servicio adecuado con un valor agregado.
- Permite a las empresas diferenciarse de las otras puesto que propone nuevos conceptos que se enfoquen con la temática de la empresa.

2.2.1.4. Componentes de la calidad de servicio

Zaravia y Osorio (2017) exponen lo siguiente:

Una de las formas principales para que la organización o institución se puedan distinguir consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización. (p. 45)

Figura 2

Componentes más importantes para mejorar la calidad del servicio.



Nota: Service Futures, 2016, p. 2.

La calidad del servicio generalmente se considera el resultado del sistema de prestación de servicios, especialmente en el caso de sistemas de servicios puros. Además, la calidad del servicio está vinculada a la satisfacción del consumidor.

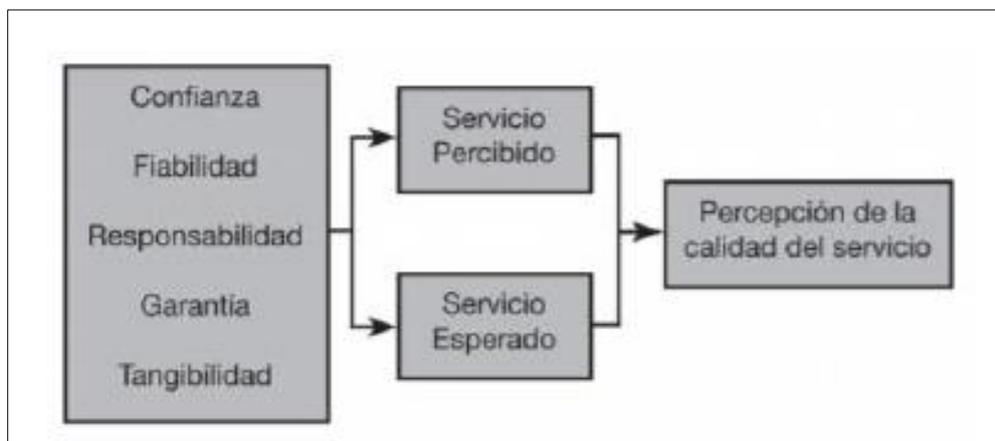
La calidad del servicio es una percepción del cliente, sin embargo, se forman opiniones sobre la calidad del servicio no solo a partir de una única referencia, sino a partir de una serie de factores que contribuyen. Sin embargo, se forman opiniones sobre la calidad del servicio no solo a partir de una única referencia, sino a partir de una serie de factores que contribuyen. Los especialistas en marketing de servicios deben comprender todas las dimensiones que utilizan los clientes para evaluar la calidad del servicio (Bhargava, 2020).

2.2.1.5. Modelo conceptual de la calidad de servicio.

Este modelo conceptual de la calidad de servicio surge de las investigaciones que realizaron Parasuraman, Zeithaml y Berry a través de la recolección de datos de entrevistas a diversos sectores en los Estados Unidos. En las entrevistas se observó diferentes resultados que se plasmaron a través de cinco gaps, y con ello se creó el modelo Servqual que estudia dichos gaps.

Figura 3

Esquema del modelo Servqual



Nota: Parasuraman et al., 1988, p. 42

Los procesos explicados en el modelo de Parasuraman ayudan a entender la calidad del servicio con solo la escucha y la transformación de esa información en condiciones para mejorar la expectativa del cliente. Los Gaps que plantean la teoría de Parasuraman et al. (1988) son:

- Gap 1. Consiste en la diferencia que presenta las expectativas que tienen los usuarios y la percepción que tienen los directivos.
- Gap 2. Consiste en la diferencia que presenta la percepción de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad.
- Gap 3. Consiste en las diferencias que presenta las normas o especificaciones de calidad con la prestación de los servicios que se brinda.
- Gap 4. Consiste en la diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación con los agentes externos.
- Gap 5. Consiste en la diferencia entre las expectativas que tiene el consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio que recibe.

Las dimensiones que se consideran en el estudio respecto a las variables son las que consideran Parasuraman et al. (1988) en su modelo Servqual.

A. Fiabilidad.

Es la manera o mecanismos que tiene la empresa que cumplir las promesas que le realiza a los clientes. Al respecto, Hernández (2009) explica: “Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Se incluyen los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos de la organización” (p. 26).

En este sentido, es la veracidad de un producto se tiene que cumplir según lo establecido al momento de su producción, demostrando y satisfaciendo al público

indicando consistencia en una determinada medida a esto le llamamos confianza que se tiene en el buen comportamiento o funcionamiento de un material sea un bien o servicio.

B. Empatía.

La empatía es la actitud común y normal en los seres humanos, esto se debe al ser solidario, al ayudar, el saber escuchar y aprender a acompañar. Al respecto, Gil (2020) menciona: “Las habilidades sociales clave para comprender deseos, sentimientos y emociones basadas en un conocimiento personal profundo nos ayudan a ponernos en el lugar de los demás para que esta integración ayude a brindar la confianza en todo el proceso” (p. 26).

La empatía es la capacidad de tener conciencia de nuestras emociones interpersonales para comprender a los demás marcando un grado de diferencia al resto. La participación emocional de una persona está basada en los sentimientos que desarrolla una persona hacia los demás.

C. Capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta es entendida como las características que tiene la empresa para responder o absolver las dudas exitosamente al cliente. Desde este contexto, para la empresa, el cliente es la prioridad puesto que deben entender que los clientes son la razón de ser o de existencias de las empresas. Al respecto, Hernández (2009) indica: “Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno” (p. 26).

Los teóricos mencionan que las empresas que cuentan con una capacidad de respuesta rápida a las exigencias de sus clientes casi siempre generarán fidelidad y predisposición ya que se demostraran que para esa organización los clientes son su prioridad, por lo tanto, estos se sentirán identificados con la empresa.

D. Elementos tangibles.

Los elementos tangibles son los elementos físicos que pueden ser insumos, materiales o implementos de atención que componen la organización y que están a la vista de los clientes. Estos elementos deben ser los adecuados para las actividades que se realizan dentro de la organización como parte de su actividad productiva. Al respecto, Gil (2020) explica: “Es un conjunto de elementos que componen una organización, los clientes pueden ver estos elementos desde los empleados, los métodos de comunicación y los centros de trabajo donde se desarrollan las actividades” (p. 26).

Diversos autores, a su vez, refieren que los elementos tangibles son aquellos objetos físicos que se utiliza en el quehacer diario de la empresa, estos elementos son considerados los insumos y materiales básicos para la producción de productos básicos. Asimismo, se considera que estos elementos son el inicio del éxito de la empresa, puesto que los insumos deben cumplir con los estándares de calidad y características requeridas para asegurar las operaciones de la empresa.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Competencias

Esan (2016) indica: “La capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas necesarias para el desempeño de una determinada función de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo” (p. 3).

Calidad del servicio

López (2018) menciona: “La calidad de servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una organización para lograr la satisfacción de los clientes” (p. 10).

Desempeño

Ciner (2019) indica: “Es la forma en que un empleado cumple con sus deberes laborales y ejecuta las tareas requeridas. Se refiere a la efectividad, calidad y eficiencia de su producción” (p. 49).

Fiabilidad

Bhargava (2020) menciona: “La fiabilidad garantiza una entrega oportuna, ayuda al proveedor de servicios a cumplir plenamente las expectativas del cliente. Un producto o servicio es fiable cuando cumple con las expectativas que pone el cliente en el cumplimiento de sus necesidades” (p. 102).

Capacidad de respuesta

Bhargava (2020) explica: “Es la voluntad del personal de la empresa de servicios ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido. Los clientes pueden tener consultas, peticiones especiales, quejas, etc. De hecho, cada cliente puede tener sus propios problemas” (p. 32).

Garantía

Bhargava (2020) menciona: “Es la capacidad de inspirar confianza y seguridad en la prestación del servicio. Se refiere al conocimiento y cortesía de los empleados de la empresa de servicios y su capacidad para inspirar confianza en el cliente hacia la empresa” (p. 38).

Empatía

Bhargava (2020) indica que es la atención solidaria e individualizada que la empresa de servicios brinda a cada cliente. Cuando el proveedor de servicios se pone en el lugar de los clientes, puede ver entender mejor al cliente. Cuando los clientes sienten que el proveedor está haciendo su mejor esfuerzo para ver su punto de vista, puede ser lo suficientemente bueno para la mayoría.

Calidad

Ibrahim (2014) explica que la calidad es una situación en la que un conjunto de características inherentes satisface de forma coherente los requisitos continuamente cambiantes de los clientes de la organización y otras partes interesadas.

Management 3.0

Jimeno (2020) explica que es una mentalidad, combinada con una colección de juegos, herramientas y prácticas en constante cambio para ayudar a cualquier trabajador a administrar la organización. Es una forma de ver y entender las organizaciones desde una perspectiva sistémica basada en la gestión del cambio y aspectos como delegación, compromiso, motivación, comunicación y nuevas formas de trabajo en una organización.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLOGÍCO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación realizada fue de tipo básica, porque se caracteriza por buscar nuevos conocimientos basados en los fundamentos teóricos que estén orientados al incremento de conocimientos que busquen llenar un vacío identificado. Al respecto, Muntané (2010) explica: “El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (p. 221).

Por otro lado, el alcance de la investigación es correlacional considerando que se busca establecer el nivel de correlación que presenta la gestión del talento humano y la calidad de servicio. En ese sentido, Hernandez et al. (2014) menciona que la finalidad de estas investigaciones es buscar la medición de las variables que permita determinar el grado de asociación entre las dos variables de estudio.

Diseño de investigación

El diseño de investigación con que se desarrolló el estudio es no experimental, puesto que no se manipulará ninguna de las variables de forma intencionada, entendiéndose que no existe una relación de causa y efecto. Por otro lado, la investigación es de corte transversal, ya que analizará los datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo específico para un determinado grupo muestral (Hernández et al., 2014).

3.2. Población y muestra

Población

La población identificada para el desarrollo de la investigación estuvo conformada por el personal de la empresa Salados y Dulces EIRL y los clientes de esta. En ese sentido, Hernández et al. (2014) explica que la población la conforman todas aquellas unidades de análisis con características identificadas para el estudio.

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) una muestra es un subconjunto de la población, es decir, con iguales características en las que se desea realizar la investigación. En ese sentido, la muestra identificada para el estudio estuvo conforma por el personal administrativo (14), el personal que presta servicio especializado (16) y los clientes esencialmente consumidores (30).

Tabla 1

Distribución de la muestra de la investigación

Participantes	Personal administrativo	Personal especializado	Clientes
Varones	9	7	13
Mujeres	5	9	17
Total	14	16	30

Por otro lado, el tipo de muestreo para la investigación fue de tipo no probabilístico por conveniencia, considerando que el investigador es el que decide los colaboradores y clientes desarrollar el estudio.

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Hipótesis específica

Existe relación significativa entre la admisión del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Existe relación significativa entre la compensación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la gestión del talento humano

Vulpen (2018) define a la gestión del talento como el proceso destinado a impulsar el desempeño a través de prácticas integradas de gestión de las personas en una empresa. Es una de las funciones clave de recursos humanos, pues esta tiene un alcance total de los procesos de recursos humanos para atraer, desarrollar, motivar y retener empleados de alto rendimiento.

Definición operacional de la gestión del talento humano

La variable gestión del talento humano comprende tres dimensiones que a su vez se subdividen en 9 indicadores que permiten conformar un cuestionario de 24 reactivos que permiten medir las variables.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Admisión de personas	- Reclutamiento del personal.	1 al 8		Bueno [78; 91)
	- Selección del personal.			
Capacitación de personal	- Inducción del personal.	9 al 16	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre.	Regular [62; 78)
	- Desarrollo de conocimientos.			
	- Aplicación de habilidades.			
Compensación del personal	- Actitudes del personal.	17 al 24		Malo [54; 62)
	- Remuneración.			
	- Línea de carrera.			
	- Motivación del personal.			

Definición conceptual de la calidad del servicio

Bhargava (2020) define a la calidad del servicio se define como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un conjunto de actividades

específicas, que tiene como finalidad, brindar un beneficio o satisfacer una necesidad; a través del intercambio de un intangible por dinero.

Definición operacional de la calidad del servicio

La variable calidad del servicio comprende cuatro dimensiones que a su vez se subdividen en 9 indicadores que permiten conformar un cuestionario de 24 reactivos que permiten medir las variables.

Tabla 3

Cuadro de operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	- Honestidad	1 al 6		
	- Profesionalismo			
	- Cumplimiento			
Capacidad de respuesta	- Tiempo de espera	7 al 12	1. Nunca	Bueno [79; 89)
	- Atención a reclamos			
	- Suficiencia de personal			
Empatía	- Dedicación al cliente.	13 al 18	3. Algunas veces	Regular [63; 79)
	- Comunicación eficaz			
	- cortesía con el cliente.			
Elementos tangibles	- Equipos modernos	19 al 24	4. Casi siempre	Malo [52; 63)
	- Limpieza del local y del personal.			
	- Atracción del local.			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

La investigación se desarrolla aplicando el método hipotético deductivo considerando que su objeto es analizar una realidad problemática para plantear hipótesis que permitan comprobarse mediante las pruebas estadísticas correspondientes. Ñaupas et al. (2018) sostiene que: "El método hipotético-deductivo

consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación, propuesto por él” (p. 90).

Técnica de investigación

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta que permitió el recojo de datos de la muestra para luego ser procesados mediante procedimientos estadísticos adecuados de acuerdo con las condiciones que plantea la investigación. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) sostiene: “La técnica de la encuesta se basa en la aplicación del cuestionario que es un grupo sistemático de reactivos escritos en una cédula que guarda relación con las variables e indicadores que se formulan en la operacionalización de variables” (p. 291).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

En la investigación se utilizaron dos cuestionarios que tienen la finalidad de medir de forma independiente las variables gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, para luego asociarlas los mismos que han sido sometidos a criterios necesarios de validez y confiabilidad lo que demuestra que la información es óptima para su aplicación.

Respecto a la confiabilidad de una prueba, Ñaupas et al. (2018) mencionan: "La confiabilidad es cuando las mediciones desarrolladas no varían de manera significativa, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo nivel de instrucción" (p. 277).

Respecto a la validación de una prueba, Ñaupas et al. (2018) mencionan: “Se refiere al nivel como herramienta de verdad y corrección de un planteamiento, asimismo, refleja el procedimiento que investiga lo cual se recomienda averiguar al punto que las observaciones reflejan las variables de estudio” (p. 276).

Instrumento I. Cuestionario de la gestión del talento humano

El cuestionario de gestión del talento humano es una herramienta importante que permite medir los mecanismos de gestión de las personas de las organizaciones, este análisis lo realiza analizando factores como la admisión o selección del personal, la capacitación del personal y la compensación del personal. Por otro lado, este instrumento está conformado por 24 ítems medido en una escala de Likert de 5 alternativas alcanzando un puntaje máximo de 120 puntos.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable gestión del talento humano

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de la gestión del talento humano
Autor	Grover Jesús Eduardo Ugarte Herrera
Objetivo	Evaluación objetiva de la gestión del talento humano en la empresa Salados y Dulces EIRL.
Ámbito de aplicación	Empresa Salados y Dulces EIRL. San Isidro.
Informadores	Trabajadores y clientes de la empresa Salados y Dulces EIRL. San Isidro.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la universidad Autónoma del Perú
Duración	20 minutos aproximadamente
Finalidad	Identificar la gestión del talento humano considerando las dimensiones de admisión del personal, capacitación del personal y compensación del personal.
Puntajes	Se considera en la medida de bueno, regular y malo segmentado mediante el 75% de la desviación estándar.
Material	Formulario Google

Instrumento II. Cuestionario de calidad de servicio

El cuestionario de calidad de servicio es una herramienta importante que permite medir la percepción que tienen los clientes respecto a la calidad de servicio que brinda la empresa, este análisis lo realiza analizando factores como la fiabilidad,

la capacidad de respuesta, la empatía y los elementos tangibles de la empresa. Por otro lado, este instrumento está conformado por 24 ítems medido en una escala de Likert de 5 alternativas alcanzando un puntaje máximo de 120 puntos.

Tabla 5

Ficha técnica del cuestionario de la variable calidad de servicio

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de calidad de servicio.
Autor	Grover Jesús Eduardo Ugarte Herrera
Objetivo	Evaluación objetiva de la calidad de servicio que brinda la empresa Salados y Dulces EIRL.
Ámbito de aplicación	Empresa Salados y Dulces EIRL. San Isidro.
Informadores	Trabajadores y clientes de la empresa Salados y Dulces EIRL. San Isidro.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la universidad Autónoma del Perú
Duración	20 minutos aproximadamente
Finalidad	Identificar la calidad de servicio en función de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles que presenta la empresa.
Puntajes	Se considera en la medida de bueno, regular y malo segmentado mediante el 75% de la desviación estándar.
Material	Formulario Google

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los resultados cuantitativos fueron analizados en función de los siguientes procesos:

Primero, se depuraron los datos, para identificar inconsistencias de los datos que podrían causar errores en los análisis, luego, se eliminaron los datos atípicos que numéricamente están muy alejados del resto de los datos.

Segundo. Se desarrolló la prueba de confiabilidad de los cuestionarios que permitan obtener datos correctos y valederos para la investigación.

Tercero, se seleccionaron las pruebas estadísticas descriptivas que permitan representar los datos reales e inferenciales que permita deducir las propiedades de la población en base a la muestra.

Cuarto, se aplicó el programa estadístico SPSS, para analizar los datos, creando tablas, gráficos con data compleja y tabular la información recolectada con frecuencias de cruce o tablas de contingencia y finalmente, se aplicaron estadísticas inferenciales en base a dos variables que permitió probar las hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de gestión del talento humano

El criterio utilizado para verificar la validez del cuestionario de gestión del talento humano fue mediante el criterio de juicio de expertos, en el cual se recurrió a expertos designados por la universidad, que luego de una revisión y sugerencias permitieron determinar la aplicabilidad de la prueba a las unidades de análisis.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario gestión del talento humano

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento de calidad de servicio

El criterio utilizado para verificar la validez del cuestionario de calidad de servicio se desarrolló mediante el criterio de juicio de expertos, para ello se recurrió a expertos metodológicos como temáticos que luego de una revisión y levantamiento de observaciones permitieron determinar la aplicabilidad de la prueba a las unidades de análisis.

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Los resultados del análisis de validación del cuestionario describen que los jueces corrigieron los cuestionarios y permitieron aplicar en el recojo de datos de las unidades de análisis.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del cuestionario de gestión del talento humano.

El análisis de consistencia interna del instrumento de gestión del talento humano se realizó aplicando el coeficiente de alfa de Cronbach, considerando que los ítems considerados presentan una escala polinómica de cinco alternativas.

Tabla 8

Análisis de fiabilidad del instrumento de gestión del talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	24

La tabla 8 muestra que la prueba de gestión del talento humano presenta una confiabilidad excelente ya que el resultado del estadístico alfa de Cronbach arroja un 0.948, resultado que se encuentra dentro del rango aceptable por considerarse dentro de un rango superior al 0.80, demostrando que es una prueba importante para el recojo de información de la muestra.

Fiabilidad del instrumento de calidad de servicio.

El análisis de consistencia interna del instrumento de calidad de servicio se realizó aplicando el coeficiente de alfa de Cronbach, considerando que los ítems considerados presentan una escala polinómica de Likert.

Tabla 9

Análisis de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	24

La tabla 9 muestra que la prueba de calidad de servicio presenta una confiabilidad excelente ya que el resultado del estadístico alfa de Cronbach arroja un 0.946, resultado que se encuentra dentro del rango aceptable por considerarse dentro de un rango superior al 0.80, demostrando que es fiable para el recojo de información.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

La estadística descriptiva de la investigación consideró los siguientes elementos: los valores en función a la media, valores máximos y mínimos.

Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano

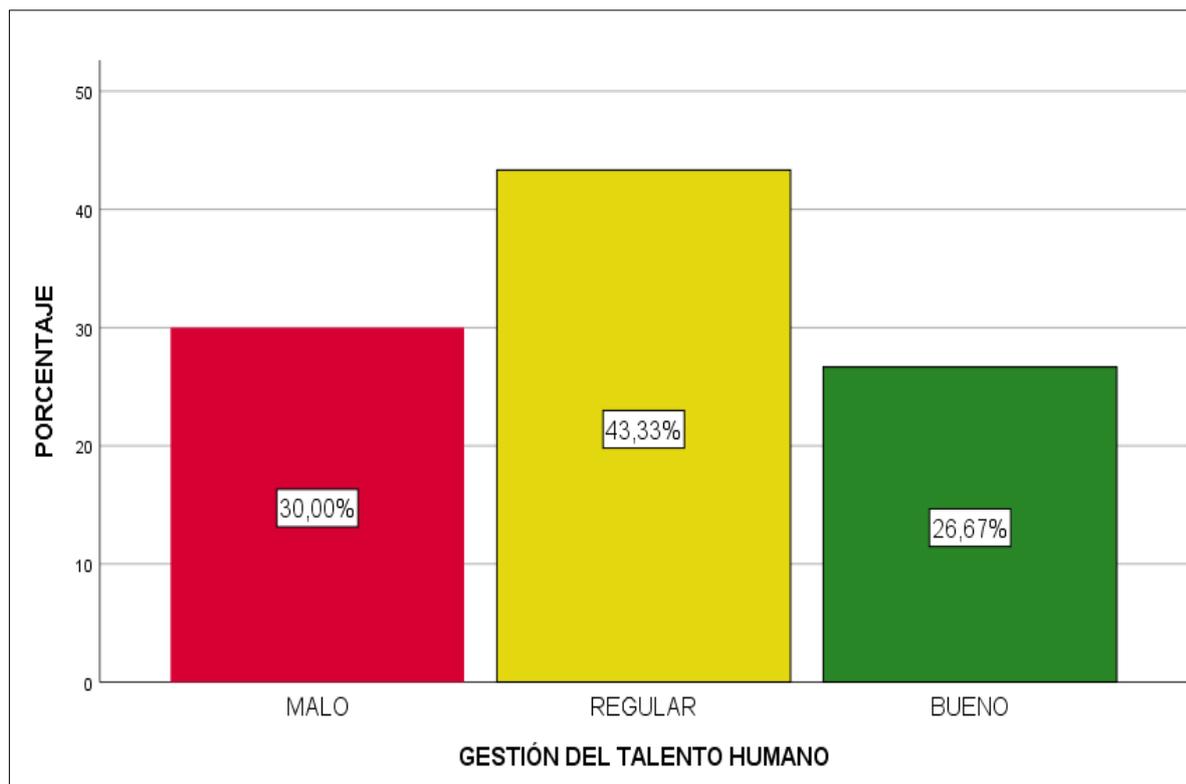
Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	13	43,3
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la variable gestión del talento humano



En la tabla 10 y figura 4, se aprecia que 13 trabajadores que representan el 43,33% perciben que la gestión del talento humano se desarrolla de manera regular, en cambio 9 clientes que representan el 30% perciben que la gestión del talento

humano se desarrolla de manera mala y 8 clientes que representan el 26,67%, perciben que la gestión del talento humano se desarrolla de manera buena. Estos resultados evidencian problemas en los procesos de la gestión del talento humano.

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

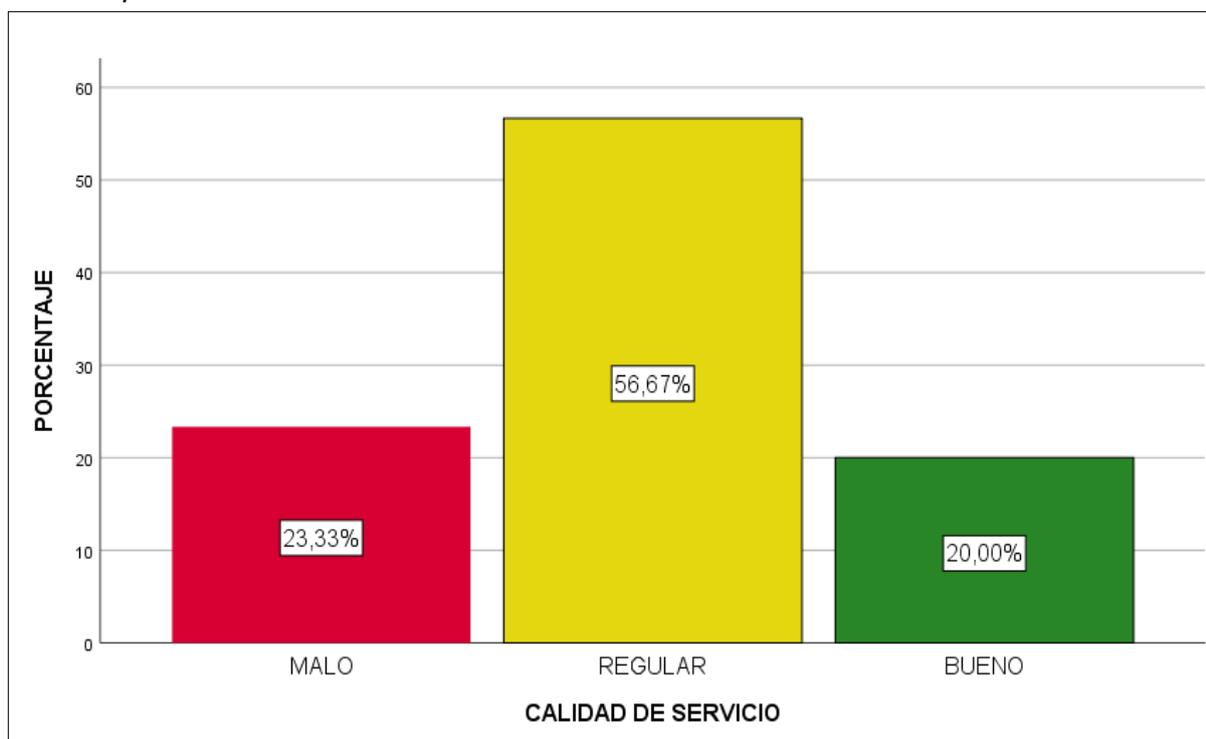
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	17	56,7
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la variable calidad de servicio



En la tabla 11 y figura 5, se aprecia que 17 clientes que representan el 56.67% perciben que la calidad de servicio es regular, en cambio 7 clientes que representan el 23.33% perciben que la calidad de servicio es mala y 6 clientes que representan el

20%, perciben que la calidad de servicio es buena. Estos resultados evidencian problemas respecto a la calidad de servicio que brinda la empresa.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del talento humano

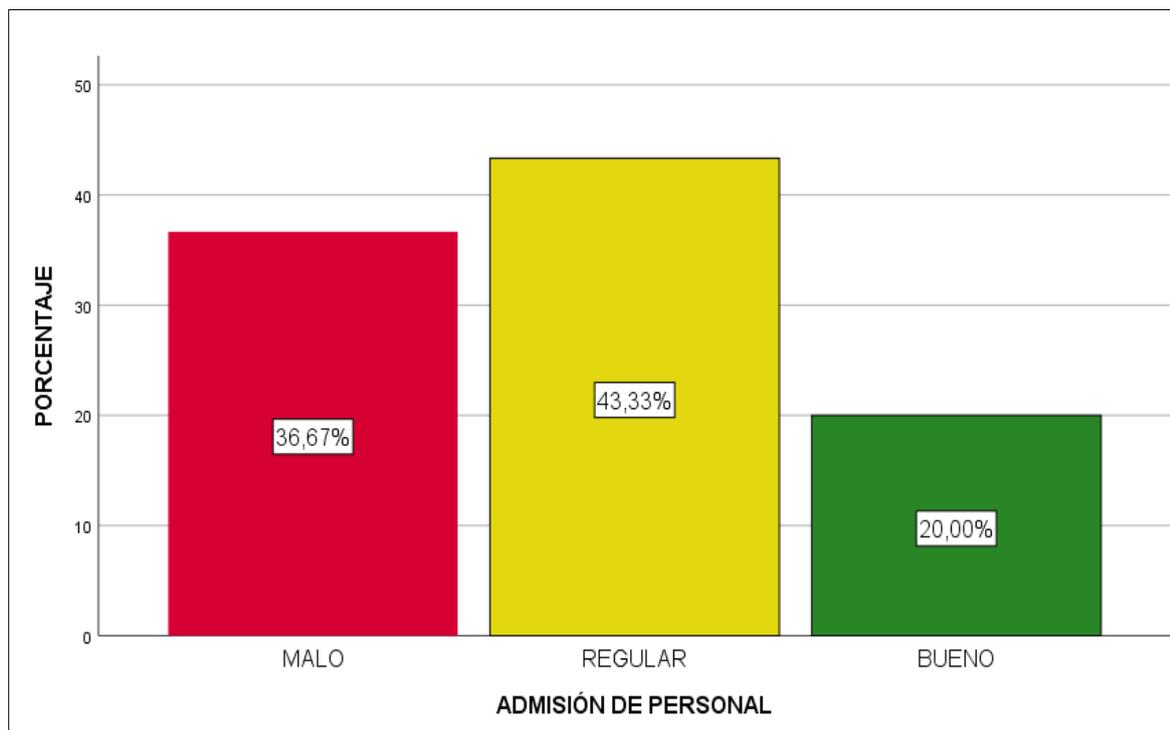
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión admisión del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	36,7
Regular	13	43,3
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión admisión del personal



En la tabla 12 y figura 6, se aprecia que 13 trabajadores que representan el 43,33% perciben que la admisión del personal se desarrolla de manera regular, en cambio 11 clientes que representan el 36.67% perciben que la admisión del personal se desarrolla de manera mala y 6 clientes que representan el 20%, perciben que la

admisión del personal se desarrolla de manera buena. Estos resultados evidencian que los procesos de selección del personal no siguen los estándares adecuados para la captación del personal más capacitado.

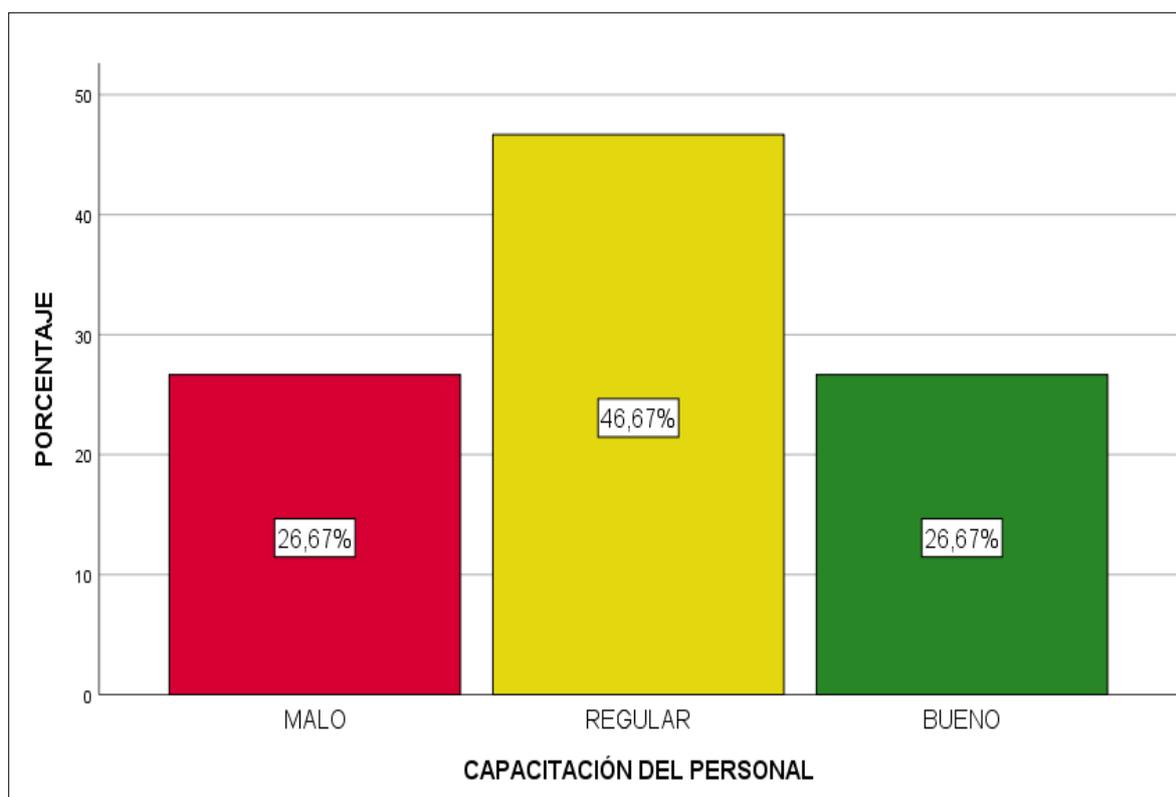
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión capacitación del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	14	46,7
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión capacitación del personal



En la tabla 13 y figura 7, se aprecia que 14 trabajadores que representan el 46,67% perciben que la capacitación del personal se desarrolla de manera regular, en cambio 8 clientes que representan el 26.67% perciben que la capacitación del personal se desarrolla de manera mala y 8 clientes que representan el 26.67%,

perciben que la capacitación del personal se desarrolla de manera buena. Estos resultados evidencian que las capacitaciones que brinda la empresa al personal no responden a las expectativas de los colaboradores y no ayuda a mejorar el servicio que se brinda a los clientes.

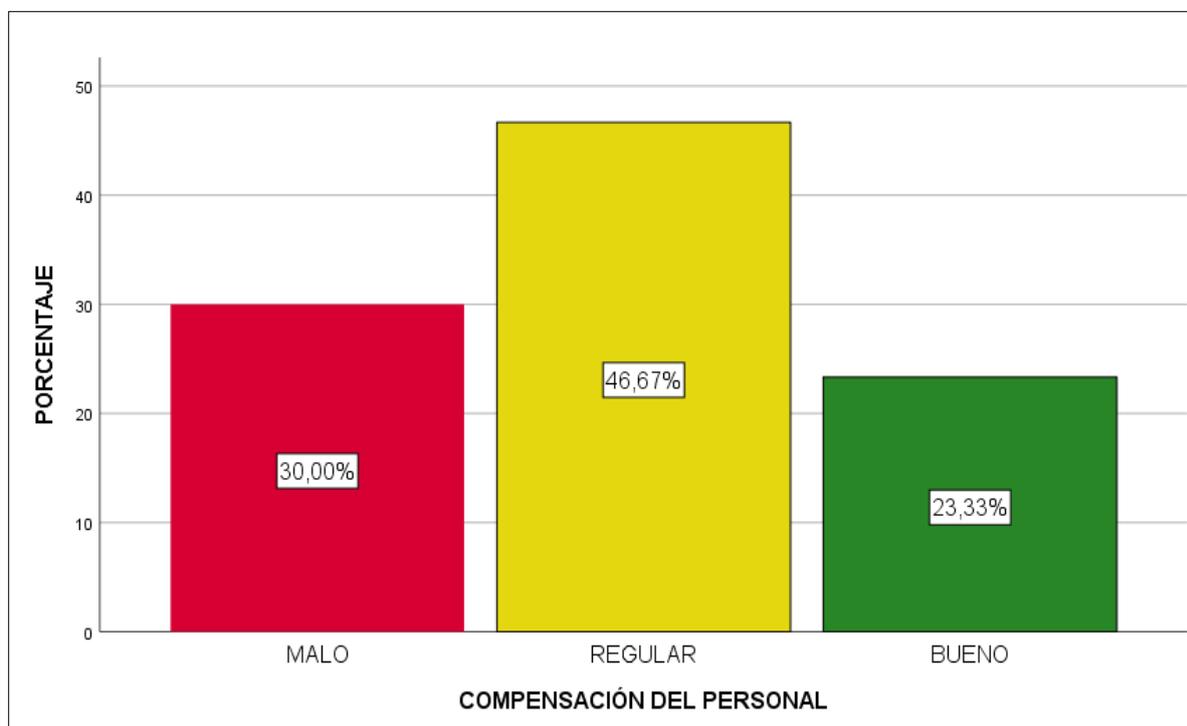
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión compensación del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	14	46,7
Bueno	7	23,3
Total	30	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión compensación del personal



En la tabla 14 y figura 8, se aprecia que 14 trabajadores que representan el 46,67% perciben que la compensación del personal se desarrolla de manera regular, en cambio 9 clientes que representan el 30% perciben que la compensación del personal se desarrolla de manera mala y 7 clientes que representan el 23.33%,

perciben que la compensación del personal se desarrolla de manera buena. Estos resultados evidencian que la empresa no tiene una política clara de compensación al personal por el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad del servicio

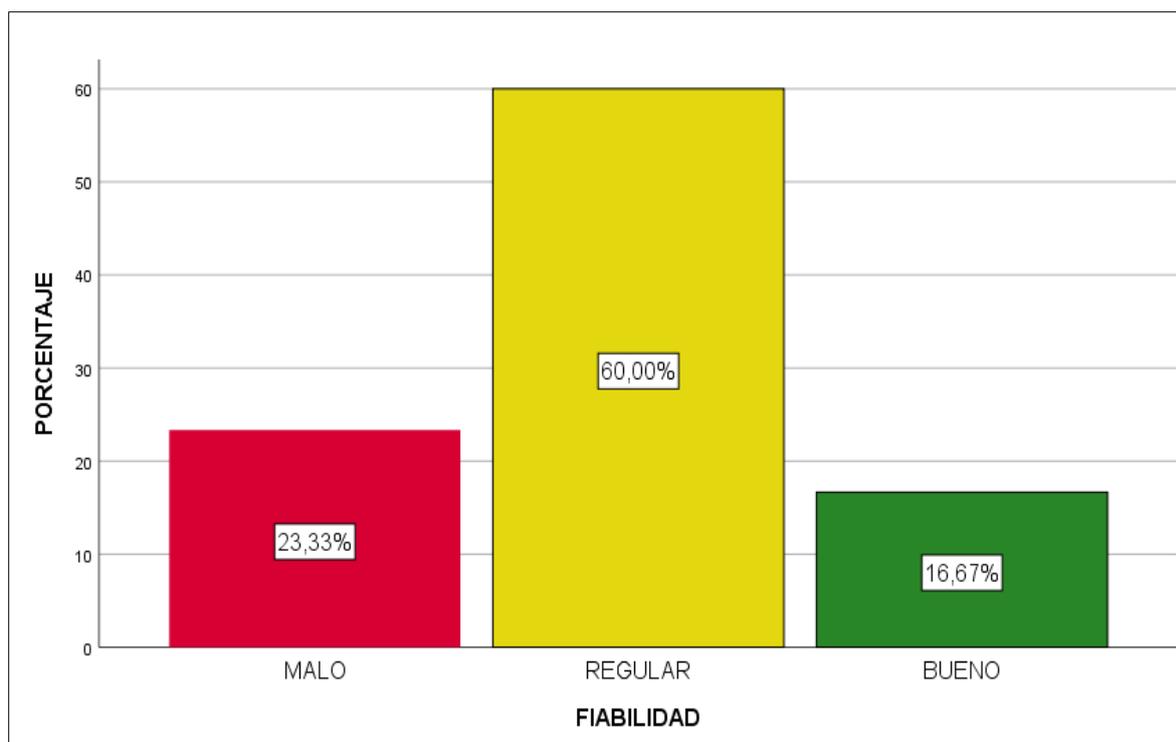
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	18	60,0
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 9

Análisis porcentual de la dimensión fiabilidad



En la tabla 15 y figura 9, se aprecia que 18 clientes que representan el 60% consideran que la fiabilidad de la calidad de servicio es regular, en cambio 7 clientes que representan el 23.33% perciben que la fiabilidad de la calidad de servicio es mala

y 5 clientes que representan el 16.67%, perciben que la fiabilidad de la calidad de servicio es buena. Este resultado evidencia que los clientes no consideran fiable pues en ocasiones no cumplen con lo prometido a los clientes.

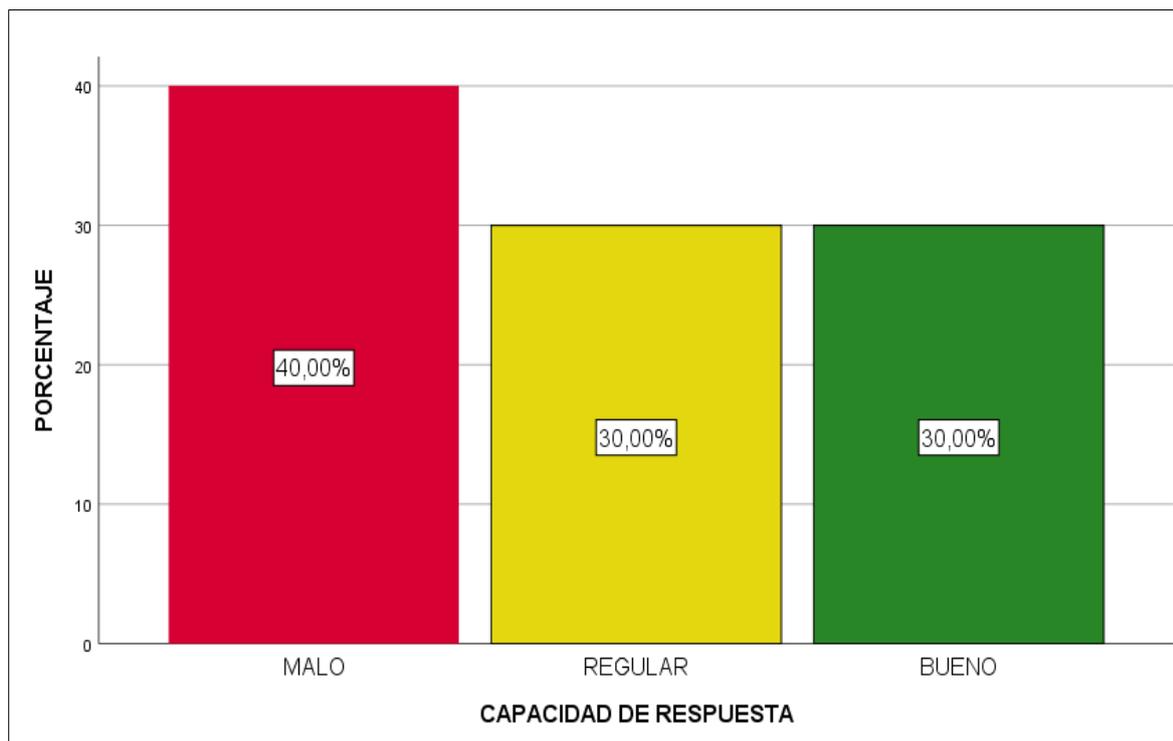
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40,0
Regular	9	30,0
Bueno	9	30,0
Total	30	100,0

Figura 10

Análisis porcentual de la dimensión capacidad de respuesta



En la tabla 16 y figura 10, se aprecia que 12 clientes que representan el 40% consideran que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio es mala, en cambio 9 clientes que representan el 30% perciben que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio es mala y 9 clientes que representan el 30%, perciben que la

capacidad de respuesta de la calidad de servicio es buena. Este resultado evidencia que los clientes consideran que la empresa no soluciona con rapidez sus reclamos o observaciones en el servicio que recibe.

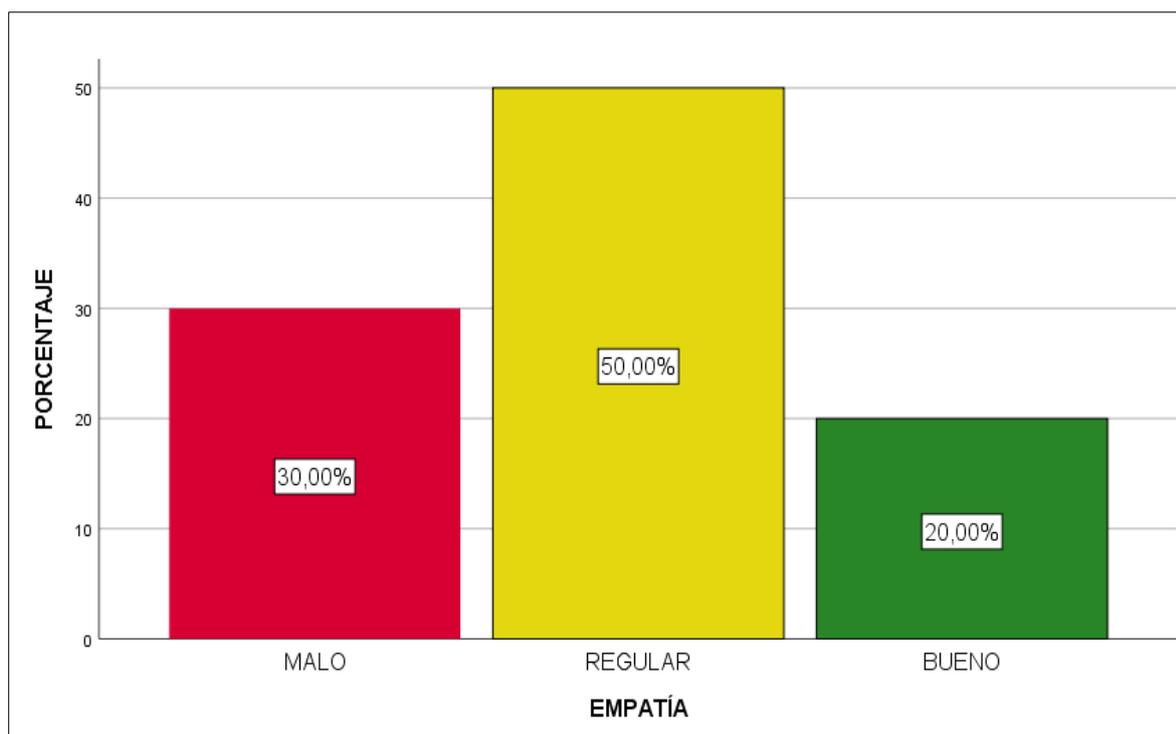
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	15	50,0
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 11

Análisis porcentual de la dimensión empatía



En la tabla 17 y figura 11, se aprecia que 15 clientes que representan el 50% consideran que la empatía de la calidad de servicio es regular, en cambio 9 clientes que representan el 30% perciben que la empatía de la calidad de servicio es mala y 6 clientes que representan el 20%, perciben que la empatía de la calidad de servicio

es buena. Este resultado evidencia que los clientes no consideran que exista una adecuada empatía entre los clientes y los trabajadores de la empresa.

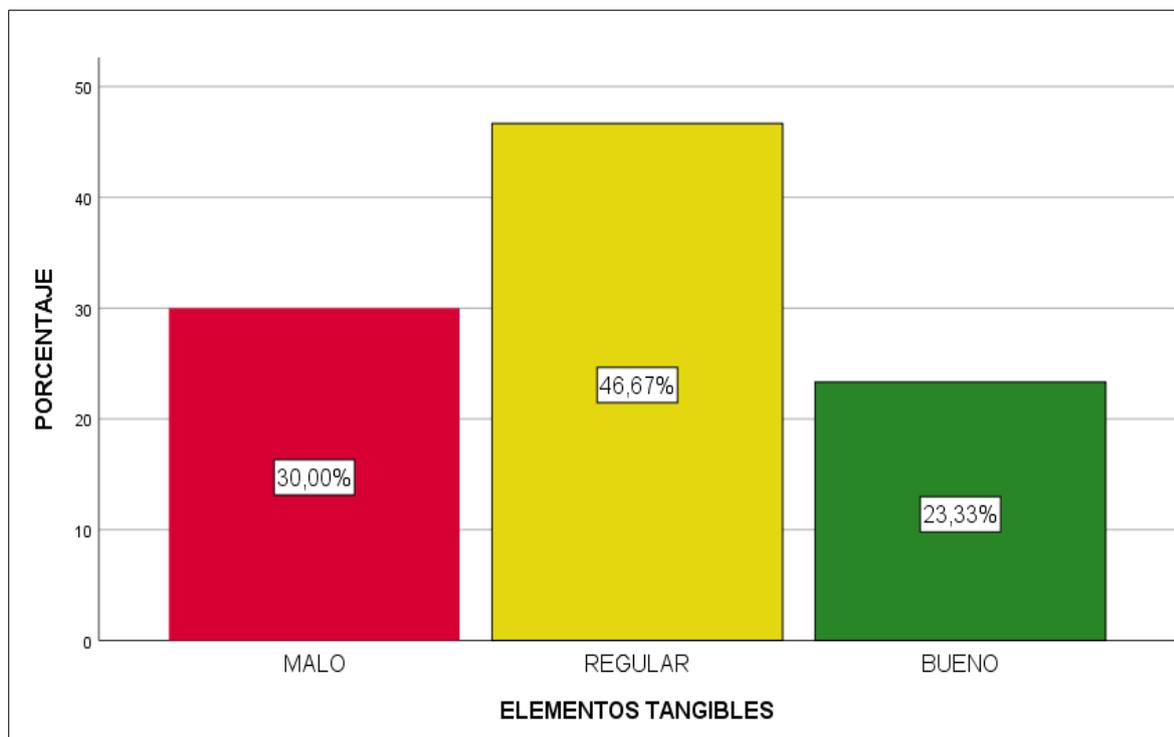
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	14	46,7
Bueno	7	23,3
Total	30	100,0

Figura 12

Análisis porcentual de la dimensión elementos tangibles



En la tabla 18 y figura 12, se aprecia que 14 clientes que representan el 46.67% consideran que los elementos tangibles de la calidad de servicio son regulares, en cambio 9 clientes que representan el 30% perciben que los elementos tangibles de la calidad de servicio son malos y 7 clientes que representan el 23.33%, perciben que los elementos tangibles de la calidad de servicio son buenos. Este resultado evidencia

que los clientes consideran que los materiales se usan o se observan en la empresa no de última generación sugiriendo que tienen que mejorar.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

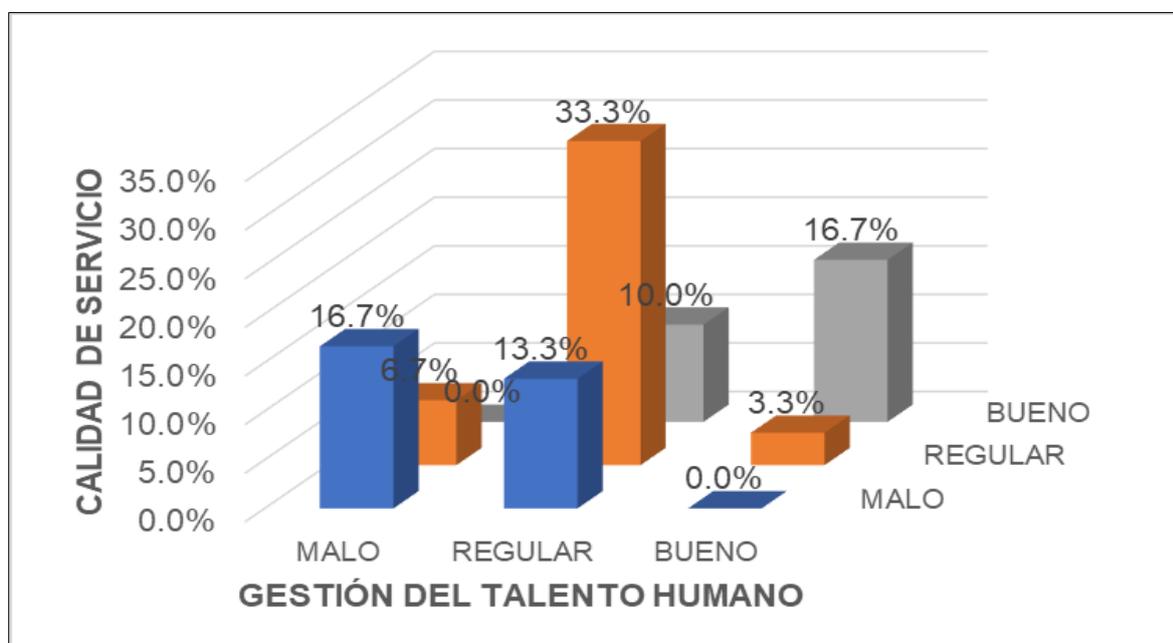
Tabla 19

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio

Gestión del talento humano	Calidad de servicio						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	5	16.7%	4	13.3%	0	0.0%	9	30.0%
Regular	2	6.7%	10	33.3%	1	3.3%	13	43.3%
Bueno	0	0.0%	3	10.0%	5	16.7%	8	26.7%
Total	7	23.3%	17	56.7%	6	20.0%	30	100.0%

Figura 13

Análisis porcentual de la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio



En la tabla 19 y figura 13, se aprecian los resultados de la relación de los porcentajes de las variables gestión del talento humano y calidad de servicio. Respecto a la gestión del talento humano, el 30% considera que la gestión es mala, el 43,3% considera que la gestión es regular y el 26,7% considera que la gestión es

buena; asimismo respecto a la calidad del servicio el 20% considera que la calidad es buena, el 56,7% considera que la calidad es regular y el 23,3% considera que la calidad es mala. Por otro lado, se observa que el 16,7% de los encuestados consideran que las variables presentan una mala relación, el 33,3% consideran que la relación es regular y el 16,7%, consideran que las variables presentan una buena relación.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

La estadística que permite entender la naturaleza de la distribución de las variables planteadas, en la investigación se utilizó la prueba de Shapiro Wilk que se considera apropiada para un tamaño muestral menor a 50. En ese sentido, si la data recolectada evidencia un coeficiente de Sig. > 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula, asumiendo que los datos presentan una distribución normal; sin embargo, si la data recolectada evidencia un coeficiente de Sig. < 0.05, se acepta la hipótesis alterna asumiendo que los datos no presentan una distribución anormal.

Las hipotesos de la prueba de normalidad son:

H₀. Las variables gestión del talento humano y calidad de servicio presentan una distribución normal.

H_a. Las variables gestión del talento humano y calidad de servicio no presentan una distribución normal.

Tabla 20

Resultado de la prueba de normalidad de la gestión del talento humano y calidad de servicio

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,958	30	,278
Calidad de servicio	,962	30	,350

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 20, se aprecia los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, en ella se observa que la distribución de los puntajes de las variables gestión del talento humano y calidad de servicio se aproximan a una distribución normal (Sig.>0,05). El resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna, por lo tanto, la prueba de hipótesis se desarrolla con el coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Sobre los resultados ligados a las hipótesis, estos fueron analizados teniendo en cuenta los siguientes criterios de discriminación y aceptabilidad:

Si el valor de Sig. bilateral < 0.05 → Se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de Sig. bilateral > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula.

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

H_a. Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Tabla 21

Resultados de correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio

		Calidad de servicio
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	,843**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

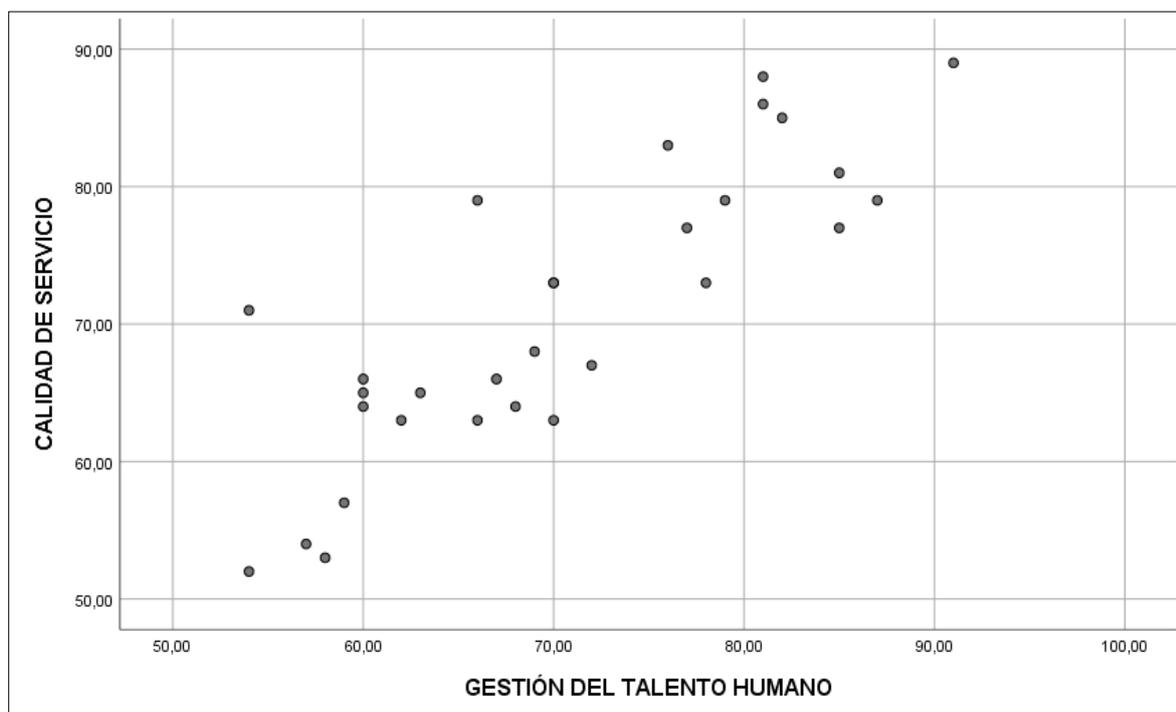
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, se aprecian los resultados de la relación entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio, en ella se evidencia un valor de significancia de 0,000 inferior a 0,05, este resultado permite aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia que la gestión del talento humano y la calidad del

servicio se relacionan de manera positiva muy fuerte ($\rho=0,843$; $\text{Sig.}=0.000$). Es decir, en la medida que mejore la gestión del talento humano en la empresa, mejora la percepción de la calidad de servicio de los clientes.

Figura 14

Diagrama de dispersión de la gestión del talento humano y calidad de servicio



En la figura 17, se presenta los resultados del análisis del gráfico de dispersión entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. Estos resultados permiten evidenciar que existe una relación positiva y directa entre las variables, es decir, en la medida que los puntajes de la gestión del talento humano mejoren, también mejoran los puntajes de calidad de servicio en la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Contraste de la hipótesis específica 1

H_0 . No existe relación significativa entre la admisión del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

H_1 . Existe relación significativa entre la admisión del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Tabla 22*Resultados de correlación entre la admisión del personal y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio
Admisión del personal	Correlación de Pearson	,775**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, se aprecian los resultados de la relación entre la dimensión admisión del personal de la variable gestión del talento humano y calidad de servicio, en ella se evidencia un valor de significancia de 0,000 inferior a 0,05, este resultado permite aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia que la admisión del personal y la calidad del servicio se relacionan de manera positiva considerable ($\rho=0,775$; $\text{Sig.}=0.000$). Es decir, en la medida que mejore los procesos de admisión del personal, mejora la percepción de la calidad de servicio de los clientes.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

H₂. Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Tabla 23*Resultados de correlación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio
Capacitación del personal	Correlación de Pearson	,795**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23, se aprecian los resultados de la relación entre la dimensión capacitación del personal de la variable gestión del talento humano y calidad de

servicio, en ella se evidencia un valor de significancia de 0,000 inferior a 0,05, este resultado permite aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia que la capacitación del personal y la calidad del servicio se relacionan de manera positiva muy fuerte ($\rho=0,795$; $\text{Sig.}=0.000$). Es decir, en la medida que mejore la capacitación del personal en la empresa, mejora la percepción de la calidad de servicio de los clientes.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la compensación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

H₃. Existe relación significativa entre la compensación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la compensación del personal y la calidad de servicio

		Calidad de servicio
Compensación del personal	Correlación de Pearson	,803**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 24, se aprecian los resultados de la relación entre la dimensión compensación del personal de la variable gestión del talento humano y calidad de servicio, en ella se evidencia un valor de significancia de 0,000 inferior a 0,05, este resultado permite aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia que la compensación del personal y la calidad del servicio se relacionan de manera positiva muy fuerte ($\rho=0,803$; $\text{Sig.}=0.000$). Es decir, en la medida que mejore la compensación del personal en la empresa, mejora la percepción de la calidad de servicio de los clientes.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los instrumentos aplicados en la investigación para el recojo de datos demostraron buenos niveles de confiabilidad. El cuestionario de gestión del talento humano presenta un nivel excelente de confiabilidad cuyo alfa de Cronbach fue de 0.948, asimismo, el cuestionario de calidad de servicio obtuvo un resultado de alfa de Cronbach mayor a 0.946, demostrando que ambos cuestionarios son adecuados para el desarrollo de la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico R de Pearson de 0.843 a un nivel de significancia de 0.000, se demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Salazar (2020) en su tesis *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*, donde se concluye que la gestión del talento humano y la calidad de servicio se relacionan a un nivel muy alta ($\rho=0.784$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados concuerdan con lo explicado por los autores consultados en esta tesis, estos indican que una adecuada gestión del talento de las personas de una organización permite optimizar el nivel de desempeño de los colaboradores, así como tener una visión clara de sus competencias para alcanzar con éxito los objetivos que se plantean en las empresas. Por otro lado, los autores indican que una buena gestión permite que los colaboradores tengan una mejor disposición hacia la atención a lo clientes, lográndose que la calidad de servicio sea una experiencia gratificante para los clientes.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 1 mediante el estadístico R de Pearson de 0.775 a un nivel de significancia de 0.000,

se demuestra que existe una correlación positiva considerable entre la admisión de personas de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Saldaña (2019) en su tesis *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo*, donde se evidencia de una correlación muy alta entre la integración de personal y la calidad de servicio ($\rho=0.782$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados concuerdan con lo explicado por los autores consultados en esta tesis, estos indican que la empresa debe desarrollar una buena estrategia de selección del personal, puesto que estos son un factor clave para su éxito, por otro lado, tener el mejor personal para el desarrollo de las actividades de la empresa garantiza que los procesos en que están involucrados sean de óptima calidad, aspecto que permite cumplir con las expectativas y exigencias de los clientes.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 2 mediante el estadístico R de Pearson de 0.795 a un nivel de significancia de 0.000, se demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte entre la capacitación de personas de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Salazar (2020) en su tesis *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*, donde se concluye que la capacitación del personal presenta una correlación alta con la calidad de servicio que se brinda ($\rho=.0708$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados concuerdan con lo explicado por los autores consultados en esta tesis, estos indican que una capacitación permanente mediante el desarrollo de una política de capacitación empresarial, permite a la empresa mejorar su imagen ante los clientes, mejorar la relación entre el jefe y el colaborador, elevar la moral de la fuerza de trabajo de los colaboradores e

incrementar la productividad laboral de los colaboradores para cumplir con las exigencias de los clientes brindándoles un servicio de calidad.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 3 mediante el estadístico R de Pearson de 0.0803 a un nivel de significancia de 0.000, se demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte entre la compensación de personas de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Brañez (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018*, donde se concluye que las compensaciones y la calidad de servicio presenta una relación moderada ($r=0.576$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados concuerdan con lo explicado por los autores consultados en esta tesis, estos indican que una política de compensaciones en las organizaciones les permite atraer al personal altamente calificado a la empresa, retener a los actuales que ya conocen el funcionamiento de la empresa en todas sus áreas, garantizar la equidad de trabajo, motivar el desempeño y optimización de funciones y cumplir con las exigencias de los clientes hacia el servicio o producto que demandan de la empresa.

5.2. Conclusiones

En correspondencia con el objetivo general, que consiste en establecer el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Salados y Dulces EIRL, se concluye que las variables de estudio presentan una correlación muy fuerte ($r=0.843$; $\text{Sig.}=0.000$), este resultado permite afirmar que la ejecución correcta de los procesos de gestión del talento humano como la admisión del persona, la capacitación del personal y la compensación del personal favorece significativamente en la calidad de servicio que brinda la empresa.

En correspondencia con el objetivo específico 1, que consiste en establecer el nivel de relación entre la admisión del personal y la calidad de servicio en la empresa Salados y Dulces EIRL, se concluye que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación considerable ($r=0.775$; $\text{Sig.}=0.000$), este resultado permite afirmar que el éxito de una depende la calidad profesional de su personal, para ello la empresa requiere reclutar al mejor personal disponible del mercado que le garantice brindar una buena calidad del servicio.

En correspondencia con el objetivo específico 2, que consiste en establecer el nivel de relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio en la empresa Salados y Dulces EIRL, se concluye que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación muy fuerte ($r=0.795$; $\text{Sig.}=0.000$), este resultado permite afirmar la capacitación continua del personal permite desarrollar mejoras en el desempeño del personal teniendo un desempeño más eficiente, este factor hace que la empresa sea más competitiva que las otras pues un personal capacitado garantiza un servicio de calidad a sus clientes.

En correspondencia con el objetivo específico 3, que consiste en establecer el nivel de relación entre la compensación del personal y la calidad de servicio en la empresa Salados y Dulces EIRL, se concluye que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación muy fuerte ($r=0.803$; $\text{Sig.}=0.000$), este resultado permite afirmar compensar a su personal de acuerdo con su desempeño propicia que tengan un mejor desempeño, pues mejora su bienestar individual, disminuyendo la rotación de personal, esto quiere decir que la empresa contará con un personal que conozca el funcionamiento de la empresa, permitiendo de esta forma que se garantice la calidad de servicio de la empresa.

Finalmente, en función a los resultados expuestos sobre la relación observada entre las variables planteadas del presente estudio, existe suficiente evidencia estadística que permita afirmar que la correlación entre la gestión del talento y la calidad del servicio es significativa. Esto implicaría que de elevar el nivel organizacional en la gestión del talento humano dentro de la empresa Salados y Dulces EIRL, los beneficios serían los siguientes: aumentaría la calidad en los productos y los servicios que se les brinda a sus clientes, mejoraría la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, lo cual impactaría directamente sobre la productividad y la eficiencia de sus empleados, aumentando la capacidad efectiva en los procesos administrativos, productivos y de ventas; todo ello en función de que sus actuales y potenciales clientes reciban un producto y un servicio integral y de calidad.

5.3. Recomendaciones

En base a las conclusiones expuestas, la presente investigación recomienda las siguientes estrategias que tendrían el potencial de mejorar el clima organizacional en la empresa:

Respecto a la conclusión general que establece una correlación muy fuerte entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, se recomienda al gerente de la empresa, realizar una evaluación actual de la gestión del talento humano, que le permita tomar acciones a corto, mediano y largo plazo, identificando el grado de compromiso del personal con la empresa, analizando las fortalezas y debilidades de cada una de las áreas de la empresa. Estas acciones les permitirán mejorar las condiciones laborales de los colaboradores, realizar una mejora planificación de las actividades de la empresa que les permita garantizar una buena calidad de servicio.

Respecto a la conclusión específica 1 que establece una correlación

considerable entre la admisión del personal y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, se recomienda al gerente de la empresa realizar un diseño detallado de puestos para las diferentes áreas de la empresa; es decir, analizar aspectos como conocimientos técnicos y habilidades blandas que se exija al personal que desee incorporarse a la empresa. Asimismo, se debe mejorar los procesos de selección del personal aplicando herramientas adecuadas para los procesos de selección del personal.

Respecto a la conclusión específica 2 que establece una correlación muy fuerte entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, se recomienda al gerente de la empresa, implementar una política de capacitación constante sobre las políticas de higiene y tratamiento de los materiales y utensilios que se usa en la elaboración de los productos. De esta manera, los colaboradores de la empresa conocerán con claridad sus funciones para obtener productos que calidad que puedan satisfacer las exigencias de los clientes.

Respecto a la conclusión específica 3 que establece una correlación muy fuerte entre la compensación del personal y la calidad de servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, se recomienda al gerente de la empresa, implementar un programa de recompensas, incentivos y reconocimiento al personal, motivando de esta manera la mejora en su desarrollo. Estas acciones puede ser un reconocimiento mensual al desempeño del personal, realización de actividades recreativas, retribución de los trabajos fuera del horario (flexibilidad en el horario) e implementar un programa de bienestar social.

REFERENCIAS

- Arévalo, E. y Ramírez, R. (2018). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4258> .
- Bhargava, V. (2020, abril). *Service quality*. Business Management Ideas. <https://www.businessmanagementideas.com/service-marketing/service-quality/20971>
- Brañez, Z. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19577>
- Cajape, K. y Zambrano, M. (2019). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Carvagu S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45682>
- Cepeda, P. (2019). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la empresa de ferrocarriles filial sur* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5819>
- Chiavenato, I. (2002). *Planeación estratégica*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Chutnik, M. (2018, marzo). *What is management 3.0 about?* LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/what-management-30-monika-chutnik-msc-ma/>

- Ciner, L. (2019, julio). *Setup for succes: How to improve employee performance*. Walkme. <https://blog.walkme.com/how-to-improve-employee-performance/#:~:text=Employee%20performance%20is%20defined%20as,employee%20is%20to%20the%20organization>
- Cortéz, N. (2020, enero). *La gestión del talento humano en Perú 2021: ¿cómo se enfrenta?* Geovictoria: <https://www.geovictoria.com/pe/gestion-del-talento-humano/>
- Esan. (2016, julio). *¿Qué son las competencias?* Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-son-competencias#:~:text=Podemos%20considerar%20la%20competencia%20como,valores%2C%20rasgos%2C%20etc>
- Gil, J. (2020). *Creadores colaborativos*. Sindéresis.
- Hernández, C. (2009). *Calidad en el servicio*. Trillas.
- Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Ibrahim, D. (2014). *Fundamentos de la calidad de servicio*. Trillas.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>
- Jimeno, J. (2020, septiembre). *What is management 3.0 and What is it for?* Net mind. <https://netmind.net/en/what-is-management-3-0-and-what-is-it-for>

- Kotler, P. (1997). *Dirección de marketing: Análisis, planificación, ejecución y control* (9ª ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11ª ed.). Pearson.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Martínez, J. (2020, julio). *Management 3.0, cuando los temas de personas ocurren fuera de las áreas de Personas*. Atsisistemas. <https://www.atsistemas.com/blog/management-3-0-gestion-personas>
- Mory, F. (2019, abril). *Management 3.0: A mayor felicidad, mayor productividad*. Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/10/01/management-30-a-mayor-felicidad-mayor-productividad/>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Rapd Online*, 33(3), 221-227. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/resumen>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_Servqual_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of retailing*, 69(1), 140-147.

Vulpen, E. (2018, junio). *What is talent management? All You Need to Know to Get Started*. Academy to Innovate. <https://www.digitalhrtech.com/what-is-talent-management/>

Zaravia, F. y Osorio, Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica - 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/216>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión del talento humano y calidad del servicio en los clientes de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020? Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de relación entre la admisión del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020?	Objetivo general Establecer el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020. Objetivos específicos Establecer el nivel de relación entre la admisión del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020. Establecer el nivel de relación entre la	Hipótesis general Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020. Hipótesis específica Existe una relación significativa entre la admisión del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.	Variable 1: Gestión del talento humano			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Tipo de medida
			Admisión de personas	- Reclutamiento del personal. - Selección del personal. - Inducción del personal.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre.	Bueno [78; 91) Regular [62; 78) Malo [54; 62)
			Capacitación de personal	- Desarrollo de conocimientos. - Aplicación de habilidades. - Actitudes del personal.		
			Compensación del personal	- Remuneración. - Línea de carrera. - Motivación del personal.		
Variable 2: Calidad de servicio						

<p>¿Cuál es el nivel de relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la compensación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020?</p>	<p>capacitación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020.</p> <p>Establecer el nivel de relación entre la compensación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la compensación del personal y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces EIRL, San Isidro - 2020.</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Tipo de medida
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Honestidad - Profesionalismo - Cumplimiento 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera - Atención a reclamos - Suficiencia de personal 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Dedicación al cliente. - Comunicación eficaz - cortesía con el cliente. 		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos - Limpieza del local y del personal. - Atracción del local. 	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. Algunas veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre.</p>	<p>Bueno [79; 89)</p> <p>Regular [63; 79)</p> <p>Malo [52; 63)</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística utilizados			

<p>Tipo Básico</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Enfoque Cuantitativo.</p>	<p>Población: 30 personas entre trabajadores y clientes de la empresa Salados y Dulces, San Isidro</p> <p>Muestra: La investigación no considera una muestra</p>	<p>Variable 1: Gestión del talento humano</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario gestión del talento humano</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de calidad de servicio</p>	<p>Estadísticos descriptivos Tablas estadísticas. Gráficos estadísticos.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación Estándar</p> <p>Estadísticos inferenciales R de Pearson</p>
--	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Indicaciones. Estimado colaborador a continuación se le presentan algunos ítems relacionados a la gestión del talento humano que se desarrolla en la empresa Salados y Dulces. Se le pide responder todos los ítems y con la mayor sinceridad posible

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Admisión del personal						
1	Considera que el reclutamiento del personal es el adecuado.	1	2	3	4	5
2	Las herramientas con el que te evaluaron fueron los adecuados.	1	2	3	4	5
3	Las plataformas de convocatorias son los adecuados.	1	2	3	4	5
4	Consideras que la empresa hace una buena selección del personal	1	2	3	4	5
5	La empresa se preocupa por realizar inducción al personal nuevo.	1	2	3	4	5
6	La empresa considera primero al personal interno para cubrir una vacante.	1	2	3	4	5
7	La empresa se preocupa por mantener capacitado el personal para asumir diferentes puestos en la empresa.	1	2	3	4	5
8	La inducción del personal nuevo lo realiza una persona especializada.	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacitación del personal						
9	Consideras que la empresa tiene una política de capacitación.	1	2	3	4	5
10	La empresa le pone énfasis en la actualización de conocimientos de su personal.	1	2	3	4	5
11	La empresa hace capacitaciones especializadas por cada área de la empresa.	1	2	3	4	5
12	La empresa se preocupa por cubrir los puestos de acuerdo con su perfil.	1	2	3	4	5
13	La empresa realiza un perfil de puesto antes de convocar a un personal nuevo.	1	2	3	4	5
14	Las actitudes que demuestra el personal en la empresa es el adecuado.	1	2	3	4	5
15	La empresa se preocupa para realizar actividades de integración de los colaboradores.	1	2	3	4	5

16	Consideras que las relaciones entre el personal de diferentes áreas es el adecuado.	1	2	3	4	5
Dimensión: Compensación del personal						
17	Consideras que la empresa tiene una política de compensaciones.	1	2	3	4	5
18	La empresa reconoce las horas extras de trabajo del personal	1	2	3	4	5
19	Consideras que la remuneración que recibes está de acuerdo con las funciones que realizas.	1	2	3	4	5
20	La empresa se preocupa porque su personal desarrolle una línea de carrera.	1	2	3	4	5
21	La empresa considera importante el desarrollo de capacidades específicas del personal.	1	2	3	4	5
22	La empresa considera importante la motivación de su personal.	1	2	3	4	5
23	La empresa se preocupa porque el personal este motivado con el sueldo que recibe.	1	2	3	4	5
24	Consideras que para la empresa es importante el afianzamiento familiar del colaborador.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Indicaciones. Estimado colaborador a continuación se le presentan algunos ítems relacionados con la calidad del servicio que brinda la empresa Salados y Dulces. Se le pide responder todos los ítems y con la mayor sinceridad posible.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
1	Consideras que el personal de la empresa es honesto.	1	2	3	4	5
2	El personal de la empresa demuestra sus valores en la atención que imparte.	1	2	3	4	5
3	Consideras que el personal es altamente profesional en la atención que realiza.	1	2	3	4	5
4	Consideras que el personal esta capacitado para desarrollar las funciones donde se desempeña.	1	2	3	4	5
5	Consideras que la empresa cumple con los plazos establecidos en el pedido que se le realiza.	1	2	3	4	5
6	Consideras que la empresa tiene el personal suficiente para cumplir con los pedidos demandados.	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de respuesta						
7	Consideras que el tiempo de espera del pedido es el adecuado.	1	2	3	4	5
8	La empresa se preocupa por tu comodidad en el tiempo de espera.	1	2	3	4	5
9	La empresa atiende rápidamente los reclamos de los clientes.	1	2	3	4	5
10	Consideras que los reclamos de la empresa están correctamente canalizados.	1	2	3	4	5
11	Consideras que el personal esta capacitado para atender los reclamos de los clientes.	1	2	3	4	5
12	Te sientes satisfecho con la solución a los reclamos que has realizado a la empresa.	1	2	3	4	5
Dimensión: Empatía						
13	La atención que recibe en la empresa es personalizada.	1	2	3	4	5
14	Consideras que la empresa es dedicada en la calidad de los productos que vende.	1	2	3	4	5

15	Consideras que la comunicación con la empresa es fluida.	1	2	3	4	5
16	La empresa considera importante que los clientes estén informados sobre el estado de sus pedidos.	1	2	3	4	5
17	Los colaboradores de la empresa son corteses al momento de la atención.	1	2	3	4	5
18	Los colaboradores son atentos ante cualquier inquietud que presenta el cliente.	1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles						
19	Los materiales y equipos de la empresa son modernos.	1	2	3	4	5
20	Consideras que la empresa se preocupa por el mantenimiento de sus equipos.	1	2	3	4	5
21	Consideras que el local de la empresa siempre esta aseado.	1	2	3	4	5
22	La presentación del personal es impecable por el rubro que tiene la empresa.	1	2	3	4	5
23	Consideras agradable la visita al local.	1	2	3	4	5
24	Consideras que el local este pintado con una temática de los productos que expende.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: **CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de coincidencias

The screenshot shows the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area displays a thesis title and author information with red highlights. The sidebar on the right shows a 'Resumen de coincidencias' (Summary of matches) section with a total of 16% and a list of 7 matches.

Document Content:

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS
CLIENTES DE LA EMPRESA SALADOS Y DULCES, SAN ISIDRO - 2020

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
GROVER JESÚS EDUARDO UGARTE HERRERA
ORCID: 0000-0002-9988-7793

ASESOR

Resumen de coincidencias

16 %

Match Number	Match Description	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	Escobedo Portillo, Heb... Publicación	2 %
3	Milagritos Simona Barr... Publicación	1 %
4	Ascarza Revoredo, Fer... Publicación	1 %
5	Karen Lisseth Apolo-Pé... Publicación	1 %
6	Rodriguez Castaneda, ... Publicación	1 %
7	Basurto Torres, Adrian... Publicación	1 %

Page: 1 de 91 | Number of words: 16582 | Version solo texto del informe | Alta resolución: Activado | 23°C Parc. nublado | 22:50 6/02/2023

**Anexo 5. Declaración jurada que garantiza que la investigación fue realizada
en la empresa Salados y Dulces**

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Grover Jesús Eduardo Ugarte Herrera de nacionalidad peruana con documento de identidad Nro. 08577250, con domicilio en Calle El Rancho 279, Urb. La Ensenada, distrito de La Molina, departamento de Lima.

Manifiesto en esta declaración jurada, que he realizado mi tesis con nombre Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio en los Clientes de la Empresa Salados y Dulces, San Isidro 2020 para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.

Lima, 08 de noviembre de 2022



DNI 08577250

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDENTE
CORRESPONDE A GROVER JESUS
EDUARDO UGARTE HERRERA
IDENTIFICADO CON DNI: 08577250.
SE LEGALIZA LA FIRMA, MAS NO EL CONTENIDO

LIMA, 08 NOV. 2022



OSWALDO ARIAS MONTOYA
NOTARIO DE LIMA



LECTURA DE HUELLA(S) DACTILAR (ES) CORRESPONDE A:
SEGUN COMPARACION BIOMETRICA DEL RENIEC

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de gestión del talento humano.

N°	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																							
	ADMISIÓN DEL PERSONAL								CAPACITACIÓN DEL PERSONAL								COMPENSACIÓN DEL PERSONAL							
	VAR00 001	VAR00 002	VAR00 003	VAR00 004	VAR00 005	VAR00 006	VAR00 007	VAR00 008	VAR00 009	VAR00 010	VAR00 011	VAR00 012	VAR00 013	VAR00 014	VAR00 015	VAR00 016	VAR00 017	VAR00 018	VAR00 019	VAR00 020	VAR00 021	VAR00 022	VAR00 023	VAR00 024
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
6	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
7	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
8	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
9	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3
10	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3
14	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4
15	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3
16	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
20	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
23	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
25	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
26	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	4	3
27	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2
28	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
29	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2
30	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2

Base de datos de calidad de servicio

N°	CALIDAD DE SERVICIO																							
	FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						EMPATÍA						ELEMENTOS TANGIBLES					
	VARO 1	VARO 2	VARO 3	VARO 4	VARO 5	VARO 6	VARO 7	VARO 8	VARO 9	VARO 10	VARO 11	VARO 12	VARO 13	VARO 14	VARO 15	VARO 16	VARO 17	VARO 18	VARO 19	VARO 20	VARO 21	VARO 22	VARO 23	VARO 24
1	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3
7	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
8	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
9	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
10	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
11	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
13	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
14	4	3	2	2	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4
15	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
16	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
17	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
18	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3
19	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4
20	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
21	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
22	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
24	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
27	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
28	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3
30	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	5