



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa
Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Bazán Calderón, Luis David (orcid.org/0000-0002-1962-5655)

Lozano Chávez, Katia Verónica (orcid.org/0000-0003-2899-8776)

ASESORA:

Mg. Cárdenas León, María Elena (orcid.org/0000-0002-8317-0894)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organización

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHEPÉN - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación está dedicado a aquellas personas que nos apoyaron durante su desarrollo, en especial a nuestros padres quienes fueron el soporte de nuestro esfuerzo.

Luis y Katia

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por iluminarnos en el camino y por permitirnos la vida.

También, a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, y en especial a nuestra asesora por su acertado asesoramiento y recomendaciones, gracias por su apoyo.

Los autores

Índice de Contenidos

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 13 |
| 3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestro, unidad de análisis . | 15 |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos | 16 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES | 32 |
| ANEXOS | 38 |

Índice de tablas

| | | |
|----------------|--|--|
| Tabla 1 | <i>Validez del contenido por juicio de experto de los instrumentos. ¡Error!</i> | |
| | Marcador no definido.6 | |
| Tabla 2 | <i>Resultados de confiabilidad</i> | ¡Error! Marcador no definido.17 |
| Tabla 3 | <i>Nivel de la gestión del talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.....</i> | 19 |
| Tabla 4 | <i>Nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.....</i> | 20 |
| Tabla 5 | <i>Fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén</i> | 21 |
| Tabla 6 | <i>Preparación y selección y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022</i> | 22 |
| Tabla 7 | <i>Desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022</i> | 23 |
| Tabla 8 | <i>Compensaciones y protección y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.....</i> | 24 |
| Tabla 9 | <i>Gestión del talento humano y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.....</i> | 25 |

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén. El estudio fue de tipo aplicado con diseño no experimental y de nivel correlacional; con una muestra censal de 30 colaboradores y se usó como instrumentos dos cuestionarios, uno para la gestión del talento humano y otro para la calidad de servicio.

Los resultados se procesaron con la estadística descriptiva e inferencial, usando el programa Excel 2019 y el paquete estadístico SPSS v 26 para identificar la correlación existente entre las variables objeto de estudio, se observó que Rho de Spearman = 0,863 hallándose una correlación positiva y directa, además la significancia fue 0,000 inferior al 5%.

Entonces se concluye, que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. Procediéndose a rechazar la hipótesis nula.

Palabras Claves: gestión, talento, humano, calidad de servicio.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between the management of human talent and the quality of service in the company Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén. The study was of an applied type with a non-experimental design and a correlational level; with a census sample of 30 collaborators and two questionnaires were used as instruments, one for the management of human talent and the other for the quality of service.

The results were processed with descriptive and inferential statistics, using the Excel 2019 program and the SPSS v 26 statistical package to identify the existing correlation between the variables under study, it was observed that Spearman's $Rho = 0.863$, finding a positive and direct correlation, in addition, the significance was 0.000 less than 5%.

Then it is concluded that the management of human talent is significantly related to the quality of service in the company Barboza Grupo E.I.R.L. Proceeding to reject the null hypothesis.

Keywords: management, talent, human, service quality.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco mundial el rol fundamental y estratégico que cumple el recurso humano para emanar valor agregado en las empresas, siendo fundamental activo para alcanzar los propósitos organizacionales en una tan cambiante realidad como la actual, por lo cual los colaboradores resultan ser trascendentes para las organizaciones, también se observa como el cliente ha sido más importante dentro de cada organización o empresa, el mismo que ha tomado con mayor exigencia lo referente a la calidad, precios y servicio que desean obtener, por ello las empresas se han convertido más competitivas y siempre quieren cumplir estos requisitos, además de tener mayor atención a la administración del talento humano, por cuanto los clientes directamente son su camino al éxito, lo importante para las empresas es conseguir la lealtad de los consumidores, es por ello que temas como el capital humano y la calidad de servicio son indispensables e importantes para las organizaciones.

En España, la empresa encuestadora Contact Center Hub, en el año 2021, informó que 9 de cada 12 clientes españoles aseveran que la calidad de servicio relacionado a un precio asequible permite una adecuada fidelización del cliente a las empresas; por lo tanto, el 62% afirma que conviene estar satisfechos con el servicio que brinda la empresa y el 22% sostiene la importancia de una organización reconocida en el mercado y con estrategias ecológicas (Navarra, 2021).

En Japón se tiene mucho cuidado en capacitar al personal para que la calidad de servicio sea sobresaliente, por ello para seleccionar colaboradores para un puesto desempeñar dentro de un ambiente de labores se hace de manera selectiva y rigurosa al buscar entregar un producto que las expectativas de los usuarios satisfaga, por cuanto los gestores se concentran al dirigir el talento humano, con orientación a una labor eficaz y eficiente con el propósito de alcanzar estándares elevados de rendimiento (Montoya y Boyero, 2020)

De tal forma, en Chile, el talento humano adquiere un significado solitario, ya que se la encierra como un activo de primera etapa, ya que es el principal para comunicar preferencias, adoptar juicios y utilizar distintos activos de su actual circunstancia, lo que sugiere que su legítima administración es vital. Para la exhibición idónea de los elementos, teniendo en cuenta que los individuos son capacidades y no objetos accesibles (Molina, 2019)

En Brasil, hace una década, aproximadamente, se tomó la decisión de alcanzar el liderazgo económico en Sudamérica, así el gigante sudamericano, a través del Departamento de Industria, Comercio Exterior y Servicios aplicó un sistema de comercio productivo a largo plazo en donde las empresas estatales deberían emplear estrategias de mejora continua para lo relacionado a administrar el talento humano para una calidad de servicio brindar responsable, productiva y pertinente, los resultados resaltan a la fecha pues este país lidera las economías de los países de esta región del orbe, sin embargo se tuvo que luchar contra el conformismo, la corrupción, las administraciones tradicionalista y hasta obsoletas y la resistencia al cambio (Gonsalo, 2021).

En el Perú, en tiempos donde avanza la tecnología tan rápido por la globalización, se presentan nuevos retos a organizaciones públicas y privadas, donde capacitar y potenciar al capital humano para hacerlo más competitivo y productivo todavía es un proceso, donde muchas empresas aún no aplican estrategias para administrar adecuadamente el capital de personas y la calidad en el servicio es todavía un objetivo a futuro (Ruiz, 2019).

A opinión de Castro (2020) existen algunas empresas que cada vez más realizan estudios para poder captar y mantener a sus clientes, eso incluye capacitar remunerar adecuadamente a sus colaboradores, buscando de esta manera una cada vez mejor calidad de servicio y por ende una cada vez mejor y mayor fidelización del cliente, promoviendo la sostenibilidad y rentabilidad de las empresas.

En la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. de Chepén, en la actualidad la administración no modifica aún sus estructuras orgánicas y no se adecúa a los cambios técnicos y económicos y a las exigencias que la economía actual promueve, también se observa una débil formación y orientación del personal para realizar las nuevas tareas y así potenciar sus capacidades, y por lo tanto lograr la calidad del servicio exigido por los clientes, haciéndose necesario un estudio de relación de ambas variables las funciones que realizan los trabajadores para tomar medidas correctivas o de mejora o mejor entendido Administrar el talento humano.

Por lo expuesto se consideró un problema de investigación siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022? Los problemas específicos fueron los siguientes: ¿Cuál es el nivel de la gestión del talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022?

La justificación se dio por las siguientes razones: Teórica, por cuanto el estudio se desarrolló en base a fuentes fidedignas sobre administrar talento humano y la calidad de servicio, siendo un referente importante para futuras investigaciones. Práctica, por cuanto un conocimiento pertinente sobre la relación entre las variables posibilitará tomar acciones de mejora y productividad en la empresa. Metodológica, la información se recabó través de instrumentos debidamente validados y con índice alto de confiabilidad, permitieron recoger información útil y fidedigna.

El objetivo general fue el siguiente: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Los objetivos específicos fueron los siguientes: Identificar el nivel de la gestión del talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Determinar la relación que existe entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Conocer la relación que existe entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Determinar la relación que existe entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Determinar la relación que existe entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.

Finalmente, la hipótesis general fue la siguiente: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Las hipótesis específicas fueron las siguientes: Existe relación significativa entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Existe relación significativa entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Existe relación significativa entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Existe relación significativa entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes con información relevante al tema de estudio de esta investigación tenemos:

Beltrán (2020) en su tesis tuvo el propósito de identificar valores del capital humano y la calidad de servicio organizacional en Cali. El tipo de investigación fue correlacional documental, aplicada a una muestra censal de 120 colaboradores de una empresa manufacturera, los principales resultados indicaron que Pearson fue de 0,923 y la significancia de 0,000 menor al 5%, concluyendo administrar el capital humano relación fuerte tiene con la calidad de servicio organizacional, además el mensaje se rescata que no es suficiente con el diseño de las metas y los objetivos a lograr en las empresas por lo que involucrar se requiere a todos los colaboradores, ello se consigue implantando estrategias.

Sevilla y León (2018) en su tesis para determinar la relación entre la calidad de servicio y la administración del talento humano en las oficinas del Ambiente Sede Provincia de Napo. De tipo básica, con diseño descriptivo correlacional, para recabar datos se aplicaron encuestas a 86 servidores que corresponden al 100% del personal y a 244 usuarios que conformaron la muestra, la confiabilidad fue de 0,907 - Alfa de Cronbach que evidencia confiabilidad alta. Como resultado se halló que Pearson fue 0,695 con significancia de 0,000 menor al 0,05, concluyendo la existencia de relación entre variables. El estadístico análisis permitió hallar problemáticas, en cuanto al servicio como: la capacitación, motivación, la inducción, entre otros

Entre los estudios nacionales se cita a Morante (2021) en su tesis con la meta de determinar la relación de la administración del talento humano y la calidad del servicio en la IE Nuestra Señora del Pilar de 26 de Octubre, Piura. La metodología fue básica, relacional. La muestra censal fue de 85 colaboradores y el instrumento un cuestionario de 40 ítems, con validez de juicio de expertos y con 0,879 de confiabilidad con Alfa de Cronbach. Los resultados indican que Spearman fue de 0,897 y la bilateral significancia de 0,000, menor al 0,05 encontrando significativa correlación entre las variables,

procediendo a interpretar, analizar y discutir resultados, asumiendo que es necesario fortalecer el humano talento y la calidad del servicio en el estamento en mención.

Solano y Ortega (2020) en su tesis tuvo el propósito de indicar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en entidades públicas del Poder Ejecutivo Peruano. La investigación fue descriptiva correlacional, por cuanto caracterizó el fenómeno en estudio y fue no experimental, estudio aplicado a una muestra universal de 356 participantes, siendo los principales resultados que el talento humano en las entidades del poder ejecutivo se ubica en un 18% en alto nivel, 42% en nivel medio y 40% en nivel bajo, además Pearson fue de 0,789; concluyendo que hay significativa relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en entidades públicas del Poder Ejecutivo Peruano, además se resuelve que hay circunstancias que permiten tratar de tener la opción de hacer la reconstrucción autorizada con la presencia interna y externa de personal calificado. Sea como fuere, hay enfoques básicos, incluido el elemento de elección política para el cambio.

Arévalo y Ramírez (2019) en su tesis identifico la conexión de la calidad del servicio y la gestión del talento humano en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali. El estudio fue correlacional descriptivo y transeccional, el instrumento fue un cuestionario y la muestra 44 trabajadores y 44 usuarios. Como resultado el talento humano muestra un 9.09% con nivel bajo, 52.28% moderado, 38.6854% alto. En la calidad del servicio el 0.00% bajo, el 87.64% intermedio, 1721.36% alto, además Pearson fue de 0,121, arribando a la conclusión de que es baja, positiva y no significativa la relación entre el talento humano y la calidad del servicio, lo cual también es para la satisfacción del empleado, la calidad en el desempeño, la mejora de las competencias y de la productividad, no se encontró una relación significativa.

Gómez (2018) en su tesis tuvo el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la gestión del talento humano en el gobierno regional de Ayacucho, la investigación fue descriptiva correlacional, aplicada,

siendo de 90 trabajadores la población y la muestra de 73. Los resultados mostraron que Spearman fue 0,333 evidenciando correlación positiva moderada entre los elementos tangibles y la admisión de personal, relación positiva media de 0,442 entre la capacidad de respuesta y la evaluación del personal y relación positiva de 0,280 entre la confiabilidad y el desarrollo del personal, concluyendo que cuando hay gestión buena de talento humano se desarrolla se mejorará la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Inga (2018) en su tesis tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión del humano talento y la calidad de servicio en una institución pública de Chepén, se consideró un estudio descriptivo correlacional con muestra universal de 40 trabajadores, los principales resultados fueron que Spearman fue de 0, 876 y el valor de la significancia fue de 0.000, que está por debajo de 0.05 (nivel de importancia), de esta manera el autor concluyo que hay una fuerte conexión de la administración del humano talento con el servicio calificado en una institución pública de Chepén, asumiendo que una administración pertinente del talento humano crea una adecuada calidad de servicio, siendo fundamental la motivación de la naturaleza del desempeño del trabajador.

Entre las teorías relacionadas al tema, de acuerdo con Werther (2018), refieren que existe una conexión entre todos los recursos humanos que ejercen los ejecutivos. Por ejemplo, la forma en que funciona la oficina de selección de profesores se ve afectada por las dificultades de la asociación. Por lo tanto, el subsistema de elección tendrá un impacto en la evaluación de los trabajadores, así como en su giro de los acontecimientos. Para Armas et al. (2017) cada subsistema recibe el impacto de la división del capital según sus metas y estándares, así mismo impacta el clima donde trabaja la organización. Cada uno de los subsistemas impacta en el resto, y eso lo deben considerar los expertos. Tal vez el mejor método para reconocer problemas y dificultades sea distinguir los subsistemas afectados en vista de una interacción dada.

Davis y Guzmán (2018) consideran que la gestión del talento humano enfrenta numerosas dificultades relacionadas con su fuerza laboral.

Curiosamente, las organizaciones son más convincentes y competentes de manera social y actúan con obligación moral. Dificultades diferentes son el desarrollo de la economía en la globalización, el desarrollo de la rivalidad entre varias asociaciones y la tensión aplicada por las áreas de gobierno. Para manejar este problema, las regiones o lugares de trabajo de la organización de recursos humanos deben estar coordinados de manera que logren sus objetivos y brinden ayuda a todo el personal de manera ideal en los elementos administrativos del equipo de supervisión.

Vásquez (2018) afirmó que administrar el talento humano un movimiento depende menos de sistemas, órdenes y comandos progresivos. Trajo el significado de una inversión de la organización donde se sugiere conformar una progresión de medidas, por ejemplo, la responsabilidad de los especialistas de la organización donde se infiere enmarcar una progresión de medidas como la responsabilidad de los trabajadores, con los fines de la empresa, el abono de los salarios. Sujeto a la eficiencia de cada especialista, trato justo para ellos mismos y preparación experta.

En lo que a él respecta, Mora (2017) destaca que la gestión de la capacidad humana es un instrumento imprescindible, fundamental para afrontar las nuevas dificultades que impone el clima. Es avanzar las habilidades individuales en un grado de grandeza según los requerimientos funcionales donde se asegure el giro de los acontecimientos y la organización de la capacidad de los individuos "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

Para las dimensiones de la gestión del talento humano Werther (2018) consideran las siguientes:

Los fundamentos y desafíos: En este sentido, la administración de personal tiene varios obstáculos en su trabajo, que incluye ayudar a las empresas a mejorar su eficacia y eficiencia. Permite seguir trabajando y entregando al máximo al personal de la organización, con una actitud agradable y favorable. Además de los obstáculos que pueden desarrollarse desde el interior de las organizaciones, existen otros desafíos estructurados

en el ambiente en el que se mueven las organizaciones, la economía, las alternativas de mercado y las reglas gubernamentales. (Armijos et al., 2019).

La preparación y selección, de acuerdo a Werther, (2017) para ser competente, organizar recursos humanos debe tener datos satisfactorios. En el momento en que esto no sea cierto, la fuerza de trabajo de la división enfrentará verdaderos problemas para completar y cuidar lo que está bajo su responsabilidad. Para tener un marco de datos sobre los recursos humanos, el presidente del área recopilará información sobre cada situación en la asociación y, además, sobre las necesidades futuras de la fuerza laboral. Con esta información, los especialistas realmente querrán orientar a los responsables de promover las necesidades de las situaciones determinadas a filtrar y buscar formas de hacer que estas posiciones sean excepcionalmente despiadadas, además de profundamente útiles. La evaluación de los requisitos de recursos humanos en cada momento o período específico permitirá a los directores y centros de trabajo de RR.HH. actuar de manera proactiva durante el tiempo dedicado a la incorporación y selección de nuevos trabajadores de manera adecuada. (Carbonell et al., 2018).

El desarrollo y evaluación: Cuando se toma el acuerdo, se recuerda al nuevo personal para una charla de aceptación donde se educa al personal contratado sobre su puesto de trabajo, así como sobre la construcción natural de la organización y sus lineamientos internos, orientándolos sobre las estrategias y los arreglos de la fundación. El personal ocupa sus puestos y, a la luz de una evaluación de todas las necesidades de preparación y avance, está preparado para ser profundamente útil. Adicionalmente a través de una base de información se presentan cambios en las oportunidades de muchos puestos a través de avances internos, dejando de lado acuerdos externos (Chanamé, 2017).

Compensación y protección: sabemos que para cada sustancia es vital dinamizar e inspirar al trabajador para que obtenga el apoyo de los recursos humanos de la organización, lo que debe ser suficientemente resarcido. Los trabajadores obtendrán tasas de pago según lo indicado por su compromiso útil. En el momento en que las condiciones lo justifiquen, las fuerzas

motivadoras asumirán un papel importante. En situaciones donde la remuneración es deficiente, la probabilidad de un alto ritmo de rotación de trabajadores será alta. Suponiendo que los salarios son demasiado altos, la organización puede perder su seriedad al acecho. (Konopaske, 2018).

En relación con la información sobre la variable servicio de calidad se define como la forma de persistir en una organización, basándose en la competitividad y la presencia de compradores que suelen ser encaminados cada vez más (Díaz 2018).

El significado de calidad en la medida en que vale la pena no alude al sentido "directo" que surge con la grandeza, para esta situación, no podría haber una administración o administración más excelente, pero esto depende de muchas variables (por ejemplo: las 4P de promover), posteriormente el valor podría caracterizarse como lo que es mejor para el cliente (Neffa, (2019). A diferencia de la grandeza, que se centra en los ángulos internos, la estima considera tanto las perspectivas internas como externas, la asociación en este sentido trata de promover la utilización de sus activos, ajustándolos a los requisitos previos del cliente. (Castro, 2020).

Considerando las dimensiones de calidad de servicio (Graverán 2017) propone las siguientes:

Atención al cliente; que es utilizado por una organización para establecer una relación con sus compradores, para mejorar nuevos productos y se presta atención al cliente mientras se atiende. Si un cliente repite la adquisición de un soporte depende de esto, se le unen indicadores como la viabilidad de los datos y la competencia del soporte (Chávez, 2017).

Comunicación; que se realiza con el cuerpo docente que integra la organización, su objetivo principal debe ser consolidar, atraer y congrega al público interior con los fines de dicha organización. Esto incorpora como puntero el lugar de trabajo dentro de la organización y la simpatía de los clientes interiores (Ramírez et al., 2020).

Respuesta; ante una consulta es el cumplimiento, la incertidumbre o el apuro para lo cual hemos considerado el tiempo de reacción y la capacidad de los compañeros para darla (Graverán, 2017).

Producto adecuado; el cual se caracteriza como un conjunto de grandes propiedades de manera reconocible, de igual forma se vuelve razonable para el cliente cuando tanto el costo como la marca son de su agrado (Graverán 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación presentó un cuantitativo enfoque, para (Hernández y Mendoza 2018), la metodología cuantitativa utiliza aparatos de examen fáctico y numérico para dar sentido, representar y prever peculiaridades pensando en información matemática.

El trabajo fue de tipo aplicado, de acuerdo a (Hernández y Mendoza, 2018), demuestra que este tipo brinda nueva información, considerando un examen exhaustivo para extraer datos que ayuden a complementar la hipótesis actual.

El nivel fue correlacional. (Hernández y Mendoza, 2018), considera que, en este tipo de examen, el objetivo es saber cuánto se relacionan al menos dos clasificaciones mediante estimaciones fácticas, lo que permite no establecer del todo el grado de correspondencia entre las clasificaciones expresadas.

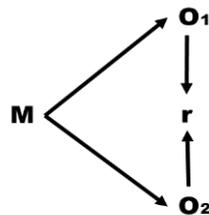
3.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño, fue no experimental, las clases se estimaron sin controlar ni mediar intencionadamente. (Hernández y Mendoza, 2018) la caracteriza como una búsqueda que se realiza sin controlar deliberadamente los factores. Considerándolo todo, no cambia deliberadamente los factores autónomos para ver qué resultados tiene en diferentes clasificaciones.

Fue transeccional porque midió los factores en un solo momento. (Hernández y Mendoza, 2018), destaca que el plan condicional significa explorar las extensiones y valores donde aparece al menos una clasificación (en una metodología

cuantitativa) o encontrar, caracterizar y dar datos sobre un área local, ocasión, escenario o peculiaridad.

El esquema es:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de primera variable

O2 = Observación de la segunda variable

r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gestión del talento humano

- **Definición conceptual:**

Vásquez (2018) afirma que la gestión del talento humano es un movimiento se basa menos en sistemas, órdenes y comandos progresivos, donde una progresión de medidas se realiza debido, por ejemplo, a la responsabilidad del trabajador con los comerciales objetivos, pago justo de salarios pensando en la eficiencia de cada especialista, trato justo y preparación especializada o competente.

- **Definición operacional de la variable Gestión del talento humano**

Se encarga de descubrir ciertos talentos, actitudes y aptitudes del personal para poder posicionarlo en ciertas áreas donde este se desenvuelva de manera exitosa. Su operacionalización fue a través de sus dimensiones Fundamentos y desafíos,

preparación y selección, compensaciones y protección y desarrollo y evaluación, examinadas con un cuestionario con escala de Likert.

- **Indicadores**

Mejorar la organización, relación con el personal, incremento de la competencia, apoyo en labores de gerentes, adecuada dase de información, necesidades futuras de personal, datos sobre cada puesto en la empresa, compensaciones adecuadas, desarrollo integral del personal, rotación del personal, orientación de políticas y procedimientos de la empresa y evaluaciones periódicas.

- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:**

Se define como persistencia en una adecuada atención de una organización, y la buena atención que brinda al cliente o usuario, basándose en la competitividad y la presencia de compradores que suelen ser cada vez más encaminados a efectos del servicio brindado (Díaz 2018)

- **Definición operacional de la variable calidad de servicio**

Se encarga de brindar una buena experiencia de atención y servicio al cliente dentro de una organización, operacionalizándose a través de sus dimensiones Atención al cliente, comunicación, respuesta y producto adecuado, evaluadas con un cuestionario con escala de Likert.

- **Indicadores**

Eficiencia del servicio, efectividad de información, empatía, redes sociales, capacidad, tiempo, precio y marca.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestro, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Según (Hernández y Mendoza, 2018), es el universo, la totalidad de estudio para ser cuantificado en una investigación determinada, considerando que los elementos o sujetos deben tener comunes características.

Este estudio contó con 30 colaboradores de la empresa asociada. Siendo esta la misma muestra por ser pequeña.

Criterios de inclusión:

Colaboradores que laboraron en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.

Colaboradores que voluntariamente desearon participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

Colaboradores que no laboraron en la empresa mencionada.

Colaboradores que no quisieron participar voluntariamente en la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis:

Es a que o quien se está estudiando, es cada unidad de la muestra, en la cual deben considerar características comunes. (Chávez, 2017).

Estuvo conformada con el colaborador la organización Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, a esta persona se le aplicaron los instrumentos de recolección en la indagación.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Para el examen de las dimensiones se usó el método de la encuesta, por lo que (Hernández y Mendoza, 2018), comentan que el repaso da información a partir de las soluciones a una progresión de consultas, plasmadas en una ficha, en la que cada sujeto requirió, en de una manera grosera, ofrece su punto de vista sobre una distinción en cuanto a la justificación de la revisión.

Instrumento:

Los instrumentos fueron cuestionarios con escala tipo Likert. Así, (Hernández y Mendoza, 2018), consideran a una encuesta es un conjunto de cosas a modo de explicaciones o decisiones introducidas, contestadas por los miembros y repartidas con un valor matemático. En el Talento Humano se aplicó un total de 20 consultas, mientras que para el segundo factor de Calidad de Servicio se introdujeron 11 consultas.

Validez:

El instrumento utilizado en esta exploración dependió de la aprobación de los especialistas. Como lo indica (Hernández y Mendoza, 2018), la legitimidad es la forma en que se planifica, crea y lleva a cabo un juicio y mide lo que se espera cuantificar. En términos generales, muestra cuánto estima el instrumento de surtido los factores que desea medir. (Ver anexo 6)

Tabla 1

Validez del contenido por juicio de experto de los instrumentos

| N° | Grado académico | Nombres y Apellidos | Situación |
|----|-----------------|--------------------------------|------------|
| 1 | Magister | Pablo Valentino Aguilar Chávez | Aplicables |
| 2 | Magister | Rosa Mercedes Urteaga Meléndez | Aplicables |
| 3 | Magister | Karla Patricia Martell Alfaro | Aplicables |

Confiabilidad:

Hernández & Mendoza (2018), afirman que la fiabilidad de un instrumento determinada está por diversas técnicas que muestran hasta qué punto la repetida aplicación del instrumento al sujeto mismo conduce a idénticos resultados. La confiabilidad se orienta al grado en que las variables se miden.

Para medir la confianza de los cuestionarios de recolección se hizo uso de Alfa de Cronbach. (Ver anexo 7)

Tabla 2

Resultados de confiabilidad

| N° | Instrumento | Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|----|----------------------------|------------------|-----------------|
| 1 | Gestión del talento humano | 0,800 | 20 |
| 2 | Calidad de servicio | 0,890 | 11 |

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 2, la confiabilidad fue de 0,800 y 0,890 respectivamente, para el talento humano y Calidad de servicio, esto indica una confiabilidad alta, teniendo en cuenta que este coeficiente mide valores de 0 a 1, y si más próximo se encuentran al 1, mayor es la confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para acopiar información, se informó a la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, para establecer la fecha de aplicación de instrumentos, por su parte, los relevantes documentos se enviaron a la organización para la aprobación sin ninguna inconveniente de la exploración.

También se aplicaron los cuestionarios a 30 trabajadores, cuya información recabada se organizó en Microsoft Excel 2019.

Finalmente, lo recolectado fueron procesado en el SPSS V 26, para completar la sumatoria de factores, indicadores y medidas para hallar el

coeficiente de Spearman, y confirmar la hipótesis, todo presentado y explicado en tablas y figuras.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó SPSS 26 para la indagación, y se utilizó tanto para el análisis descriptivo como inferencial. Rendón et al. (2017) plantean que dentro de los datos descriptivos e inferenciales desplegados por SPSS se deben incluir los siguientes elementos: Estadísticas de correlación (Correlación como a (r). Se interpretaron los hallazgos comprobándose la hipótesis mediante la prueba cuantificable de Spearman, la cual se aplicará adecuadamente a los datos de Pearson para demostrar el vínculo entre los componentes.

3.7. Aspectos éticos

El examen se hizo considerando las reglas para este tipo de trabajos contemplados por la Universidad César Vallejo, así mismo fue ordenado siguiendo los estamentos de normas APA, considerando los derechos de autor se citó de manera adecuada, por otro lado, para ejecutar los cuestionarios fue anónima, resguardando los datos personales recolectados, con el consentimiento pleno de la empresa participante.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Objetivo específico 1:

Identificar el nivel de la gestión del talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén.

Tabla 3

Nivel de la gestión del talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.

| Nivel | Fundamentos y desafíos | | Preparación y selección | | Compensación y protección | | Desarrollo y evaluación | | Total, variable | |
|-------|------------------------|------|-------------------------|------|---------------------------|------|-------------------------|------|-----------------|------|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| Bajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Medio | 26 | 87% | 18 | 60% | 21 | 70% | 21 | 70% | 17 | 57% |
| Alto | 4 | 13% | 12 | 40% | 9 | 30% | 9 | 30% | 13 | 43% |
| TOTAL | 30 | 100% | 30 | 100% | 30 | 100% | 30 | 100% | 30 | 100% |

Nota. Datos obtenidos de la muestra

Interpretación:

Un 57% de encuestados opinó que el administrar el talento humano presenta medio nivel y el 43% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso el nivel bajo. En cuanto a la dimensión fundamentos y desafíos el 87% de encuestados opinó que presenta un medio nivel y el 13% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso sobre el nivel bajo. Sobre la preparación y selección el 60% de los colaboradores encuestados opinó que presenta un medio nivel y el 40% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso sobre el nivel bajo. En la dimensión compensaciones y protección el 70% de los colaboradores encuestados opinó que presenta un medio nivel y el 30% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso sobre el nivel bajo. Para la dimensión desarrollo y evaluación el 70% de los colaboradores encuestados opinó que presenta nivel medio y el 30% consideró alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso sobre el nivel bajo. Determinando que la Gestión del talento humano en la empresa, se halla en un medio nivel (57%).

Objetivo específico 2:

Identificar el nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén

Tabla 4

Nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.

| Nivel | Atención al cliente | | Comunicación | | Respuesta | | Producto adecuado | | Total, variable | |
|-------|---------------------|------|--------------|------|-----------|------|-------------------|------|-----------------|------|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| Bajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Medio | 14 | 47% | 23 | 77% | 23 | 77% | 13 | 43% | 19 | 63% |
| Alto | 16 | 53% | 7 | 23% | 7 | 23% | 17 | 57% | 11 | 37% |
| TOTAL | 30 | 100% | 30 | 100% | 30 | 100% | 30 | 100% | 30 | 100% |

Nota. Datos obtenidos de la muestra

Interpretación:

El 63% de los encuestados opinaron que la calidad de servicio presenta un medio nivel y el 37% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) encuestado opinó sobre el nivel bajo. En cuanto a la dimensión atención al cliente el 47% de encuestados opinó que presenta un medio nivel y el 53% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso sobre el nivel bajo. Para la dimensión comunicación el 77% de los colaboradores encuestados opinó que presenta un medio nivel y el 23% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso sobre el nivel bajo. En la dimensión respuesta el 77% de los colaboradores encuestados opinó que presenta un medio nivel y el 23% consideró el nivel alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso sobre el nivel bajo. Referente a la dimensión producto adecuado el 43% de los colaboradores encuestados opinó que presenta un intermedio nivel y el 57% consideró alto; en tanto que ningún (0%) encuestado supuso sobre el bajo nivel. Determinando que el servicio de calidad en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén, se encuentra en un nivel medio (63%).

Objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.

Tabla 5

Fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén.

| | | | Fundamentos y desafíos | Calidad de servicio |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Fundamentos y emociones | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,772** |
| | | Sig. (bilat.) | | 0.000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,772** | 1.000 |
| | | Sig. (bilat.) | 0.000 | |
| | | N | 30 | 30 |

Nota. Datos obtenidos de la muestra

Interpretación:

Se observa que el Spearman es de 0,772 por lo cual se determina una relación significativa; es decir que la dimensión fundamentos y desafíos directamente se relaciona con la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén. también la significancia fue de 0,000 siendo menor al 0.05, es decir que si esta dimensión mejora, de igual manera mejorará la variable. Consecuentemente, se dispuso rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación que existe entre la preparación y selección y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.

Tabla 6

Preparación y selección y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022

| | | | Preparación y selección | Calidad de servicio |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Preparación y selección | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,507** |
| | | Sig. (bilat) | | 0.000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,507** | 1.000 |
| | | Sig. (bilat.) | 0.000 | |
| | | N | 30 | 30 |

Nota. Datos obtenidos de la muestra

Interpretación:

Se observa que Spearman es de 0,507 por lo cual se determina moderada relación; también la significancia fue de 0,000 menor al 5%, es decir que la preparación y selección directamente se conecta con la calidad de servicio en la organización Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén; esto quiere decir que si la preparación y selección en la gestión del talento humano mejora, la calidad de servicio también mejorará. Entonces, se dispuso rechazar la nula hipótesis y se aceptar la hipótesis alterna.

Objetivo específico 5:

Determinar la relación que existe entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.

Tabla 7

Desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022

| | | | Desarrollo y evaluación | Calidad de servicio |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Desarrollo y evaluación | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,591** |
| | | Sig. (bilat.) | | 0.000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,591** | 1.000 |
| | | Sig. (bilat.) | 0.000 | |
| | | N | 30 | 30 |

Nota. Datos obtenidos de la muestra

Interpretación:

Se observa que Spearman es de 0,591 por lo cual se determina relación positiva moderada; también la significancia fue de 0,000 menor al 5%, significa que la dimensión desarrollo y evaluación directamente se relaciona con la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén; es decir, si el desarrollo y la evaluación del talento humano es pertinente entonces será también pertinente la calidad de servicio a los intereses de la empresa. Por lo tanto, se procede a acatar la hipótesis de afirmación y rechazar la nula.

Objetivo específico 6:

Determinar la relación que existe entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.

Tabla 8

Compensaciones y protección y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén

| | | Compensaciones y protección | Calidad de servicio |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Spearman | Compensaciones y protección | Coeficiente de correlación | ,474** |
| | | Sig. (bilat.) | 0.000 |
| | | N | 30 |
| Calidad de servicio | Compensaciones y protección | Coeficiente de correlación | ,474** |
| | | Sig. (bilat.) | 0.000 |
| | | N | 30 |

Nota. Datos obtenidos de la muestra

Interpretación:

Se observa que Spearman es de 0,474 por lo cual se determina relación débil; también la significancia fue de 0,000 siendo esto menor al 5%, significa que la dimensión compensaciones y protección directamente relaciona con la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén; es decir que si la dimensión mejora entonces la calidad de servicio mejorará también. Entonces, se realizó el descarte de la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis afirmativa.

4.3. Resultados inferenciales del objetivo general

Objetivo general:

Determinar la relación que existe de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en Barboza Grupo - Chepén.

H₀: No existe relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en Barboza Grupo– Chepén.

H₁: Existe relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en Barboza Grupo– Chepén.

Tabla 9

Gestión del talento humano y la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén.

| | | | Gestión del talento humano | Calidad de servicio |
|----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|
| Spearman | Gestión del talento humano | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,863** |
| | | Sig. (bilat.) | | 0.000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,863** | 1.000 |
| | | Sig. (bilat.) | 0.000 | |
| | | N | 30 | 30 |

Nota. Datos obtenidos de la muestra

Interpretación:

Se observa que el coeficiente del Rho de Spearman fue 0,863 por lo cual se determina relación fuerte entre las variables; además la significancia fue de 0,000 siendo esto menor al 5%, es decir, la gestión del talento humano significativamente se relaciona con la calidad de servicio en Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén; entonces al mejorar el talento humano de manera proactiva, participativa y con una visión orientada al bienestar y productividad entonces el servicio de calidad en la empresa también mejorará sistemáticamente. Por lo cual. se procedió a rechazar la hipótesis de nula y

aceptar la hipótesis alterna. Es decir, a medida que la gestión del talento humano mejora, la calidad de servicio también mejorará.

V. DISCUSIÓN

En la actual investigación se discuten y analizan los resultados, antecedentes y referente teórico sobre talento humano y su relación con la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – de Chepén 2022.

Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio permite a la empresa considerar estrategias adyacentes a la rentabilidad y productividad de la misma, pues se basa en destacar a quienes posean un alto potencial en su puesto de trabajo para el servicio ofrecido y por lo tanto en la resolución de compra de los clientes influir.

La discusión que se ofrece en este acápite posibilita una mayor interpretación de los resultados, los mismos que son presentados de manera sistemática y ordenada y con sustento teórico suficiente como para argumentar pertinentemente la importancia de la investigación. Las interpretaciones se realizarán según el contexto de los trabajos previos y la teoría considerada.

En cuanto al objetivo: Identificar el nivel de talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén, se encontró en un nivel medio (57%), debido a que los fundamentos y desafíos relacionados con el desarrollo del personal, la preparación y selección para desempeñar bien el puesto, las compensaciones y protección que sirven de motivación al personal y el desarrollo de la evaluación se encuentran en condiciones que todavía no se pueden aplicar y esto genera un nivel medio dentro de la empresa y el resultado se asemeja al hallazgo de Vásquez (2018) quien sostiene que la gestión del talento humano significa colocar desafíos al personal para observar su real desempeño, también procura pagos justos de salarios pensando en la eficiencia de cada colaborador con el propósito de motivarlos, además de un trato justo y preparación especializada o competente y finalmente evaluarlos de manera imparcial y de acuerdo al desempeño de sus funciones.

Para la discusión del objetivo: Identificar el nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén, se encontró un nivel

medio (63%) debido a que la atención que se ofrece al cliente, la comunicación existente con los consumidores, la capacidad de respuesta ante una situación presentada y la oferta del producto adecuado, no llegan todavía a satisfacer pertinentemente a los clientes, es concordante con Díaz (2018) quien sostiene que la calidad de servicio es la persistencia en una adecuada atención de una organización, y la buena atención que brinda al cliente o usuario, basándose en la competitividad y la presencia de compradores que suelen ser cada vez más encaminados a efectos del servicio brindado y por la calidad de comunicación del colaborador con el cliente, además significa ofrecer u ofertar un producto en óptimas condiciones o como el cliente lo requiere.

En el propósito: Determinar la relación que existe entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo– Chepén, se encontró positiva correlación y significativa pues el coeficiente de Spearman fue de 0,772, además la significancia fue menor al 0,05, es decir que si se procura a utilizar el proceso administrativo de planear, dirigir y controlar, organizar, así como técnicas, que ayuden a motivar al personal para mejorar su desempeño, entonces la calidad de servicio será más evidente y mejor, esto guarda relación con Sevilla y León (2018) en su investigación, donde logró determinar la relación entre las posibilidades de estudio. Obteniendo como resultado una correlación de Pearson que fue de 0,695 proponiendo una relación significativa, también la relación entre la dimensión fundamentos y desafíos se relaciona significativamente con la variable calidad de servicio, siendo Pearson de 0,874. Además, el estadístico análisis permitió conocer las problemáticas áreas en el servicio como: la inducción, la capacitación, motivación, entre otros, para lo cual la dimensión fundamentos y desafío fue importante para potenciar la calidad de servicio.

En la discusión del objetivo: Conocer la relación que existe entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén, se encontró que existe correlación positiva y significativa pues Spearman fue 0,507 y la significancia de 0,000 menor al 5%, por lo cual si la selección del personal se hace de forma real y rigurosa y por profesionales cualificados para ello, analizando la información referida a los trabajadores, habilidades, características y formación de ellos, entonces este

proceso será trascendental en organización cualquiera si se procura inducir el factor humano en una competitiva ventaja, en este sentido se concuerda con Morante (2021) quien determinó conexión entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una Institución Educativa tuvo como resultados que la correlación de Spearman fue de 0,897 y la significancia bilateral de 0,000, menor al 0,05, destacando significancia de la dimensión Preparación y Selección con la calidad de servicio que fue de 0,877, por lo que concluyó que existe una correlación significativa entre las variables, asumiendo el fortalecer el nivel del talento humano y la calidad del servicio principalmente en la preparación y selección de su trabajadores.

En cuanto al objetivo: Determinar la relación que existe entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén, se determinó una asociación significativa y positiva pues Spearman fue de 0,591 y la significancia de 0,000 menor al 5%, por lo cual si se logra un mejor desarrollo técnico y profesional en base a una constante evaluación y asesoramiento mejorará también la calidad de servicio, esto guarda relación con los establecido por Solano y Ortega (2020) quien encontró relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en entidades públicas del Poder Ejecutivo Peruano, pues halló una correlación con 0,789 - Pearson; lo cual indica que existió una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio encontrando también que hay circunstancias como fomentar el desarrollo profesional y de los colaboradores y aplicar una genuina evaluación de desempeño, que posibilite tener la opción de hacer el desempeño del personal calificado, siempre y cuando sea capacitado y evaluado con objetividad y pertinencia, estableciendo una política para el cambio con fines correctivos y de mejora continua.

En la discusión del objetivo específico: Determinar la relación que existe entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén, se logró determinar asociación moderada positiva pues Spearman fue de 0,474 y la significancia de 0,000 menor al 5%, entonces si la total compensación que percibe el trabajador por su trabajo es la adecuada, y permite a la empresa, atraer y retener al

empleado satisfaciendo sus necesidades laborales, la calidad de servicio será más adecuada, concordando con Gómez (2018) quien determinó una relación positiva moderada entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho, obtuvo un Rho de Spearman de 0,333, sin embargo el resultados para las compensaciones y protección y la calidad de servicio fue de 0,769; por lo cual sostuvo al ejercer una buena gestión del humano talento, principalmente en las compensaciones y evaluación del personal, se potenciará la calidad del servicio brindada a los usuarios.

Finalmente, en cuanto a la discusión del general objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. – Chepén, se determinó asociación positiva y significativa pues Spearman fue de 0,863 y la significancia menor al 0,05, Es decir, a medida que la gestión del talento humano mejora, la calidad de servicio también mejorará, esto tiene relación con Beltrán (2020) en su estudio en donde pudo identificar valores de la gestión del capital humano y la calidad de servicio organizacional en Cali, donde los principales resultados indicaron que Pearson fue de 0,923 y la significancia de 0,000 menor al 5%, como conclusión la administración del capital humano tiene relación fuerte con la calidad de servicio organizacional, además el mensaje se rescata que no es suficiente con el diseño de las metas y los objetivos a lograr en las empresas por lo que involucrar se requiere a todos los colaboradores, ello se consigue implantando estrategias. Sin embargo Arévalo y Ramírez (2019) consideran en su tesis en donde identificaron la conexión del servicio de calidad y la gestión del talento humano en Ucayali, halló como resultado que el talento humano muestra un 9.09% con nivel bajo, 52.28% moderado, 38.6854% alto, a su vez la calidad del servicio presenta un nivel del 87.64% intermedio, 1721.36% alto; además Pearson fue de 0,121 arribando a la conclusión de que es con significancia adversa, baja, positiva la relación entre el talento humano y la calidad del servicio, lo cual también es para la satisfacción del empleado, la calidad en el desempeño, la mejora de las competencias y de la productividad, no se encontró una relación significativa.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de gestión del talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. es medio debido a que los fundamentos, la preparación y selección, la protección, el desarrollo del personal y la evaluación se encuentran en proceso de implementación.
2. El nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. es medio por cuanto la atención al cliente, la comunicación existente, la capacidad de respuesta y la oferta del producto adecuado, no satisfacen pertinentemente a los clientes.
3. Existe relación significativa entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L., es decir si se consolida en la mente del colaborador los fundamentos de trabajo en la empresa y el compromiso para el logro de las metas propuestas entonces la calidad de servicio será mejor.
4. Existe relación moderada entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. significa que a una mayor preparación y una adecuada selección del personal la calidad de servicio será más adecuada y próspera.
5. Existe relación moderada entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L., es decir que, si se promueve el desarrollo profesional y laboral, aunado a una evaluación del desempeño de funciones democrática e igualitaria entonces la calidad de servicio será más pertinente a los intereses de la empresa.
6. Existe relación débil entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L., por lo cual si se motiva a los colaboradores por el adecuado desempeño que evidencian entonces la atención al cliente estará orientado al logro de una verdadera calidad de servicio.
7. Existe relación fuerte entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. por lo cual, si se gestiona al factor humano de manera proactiva, participativa y con una visión orientada al bienestar y productividad entonces el servicio ofrecido en la empresa cada vez mejorará sistemáticamente.

VII. RECOMENDACIONES

A la empresa Barboza Grupo E.I.R.L.

1. Aplicar técnicas específicas para el tratamiento de situaciones vinculadas con la gestión de personas en la organización, incidiendo en el desarrollo de la capacidad para conducir, diseñar e implementar procesos sobre relaciones humanas y manejo de las diferentes herramientas para el tratamiento de los recursos humanos, lo cual beneficiará a la empresa.
2. Aplicar estrategias para mejorar sosteniblemente la calidad de servicio como: No hacer esperar al cliente, ser proactivo, humanizar la atención, medir y evaluar resultados constantemente y utilizar la tecnología como aliada estratégica, lo cual permitirá lograr una o más ventajas competitivas con respecto a la competencia.
3. Modernizar y adecuar el proceso de preparación y selección del personal mediante un estudio adecuado para definir bien el puesto de trabajo que se quiere cubrir, planificar la preparación de los colaboradores acorde con las necesidades de la empresa y evaluar las competencias, con el propósito de lograr acopiar personal con capacidades y habilidades destacadas lo cual beneficiará a la productividad de la empresa.
4. A través de una evaluación objetiva del desempeño de funciones, buscar desarrollar la capacidad comunicativa entre los colaboradores de la empresa pues es decisiva cuando se trata de unir esfuerzo en pro de una meta común.
5. Aplicar estrategias específicas donde los colaboradores puedan ver compensados los esfuerzos y el buen desempeño que realizan, considerando que esa compensación vaya más allá de los sueldos y salarios, procurando que el colaborador se sienta protegido por su empleador.
6. Mantener y consolidar la calidad de servicio mediante una capacitación continua del personal, con lo que se logrará una adecuada satisfacción y fidelidad en el cliente que redundará en mantener ventajas en las ventas con respecto a la competencia.

REFERENCIAS:

- Alles, M. (2018). *Organizational behavior. How to achieve a cultural change through Competency Management*. Gránica.
- Almaaitah, M., Alsafadi, Y., Altahat, S & Yousfi, A. (2020). *The effect of talent management on organizational performance improvement: The mediating role of organizational commitment*. Management Science Letters, 10(12), 2937-2944. <http://growingscience.com/beta/msl/3885-the-effect-of-talentmanagement-on-organizational-performance-improvement-the-mediatingrole-of-organizational-commitment.html>
- Álvarez, D. & Rivera, A. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de caja Arequipa agencia Corire* (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú.
- Alzamora, J. C. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Ucayali, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74105>
- Anastasi, A. y Urbina, S. (2017). *Main contexts of the current use of tests*. Prentice Hall.
- Arévalo, E. y Ramírez, R. (2019) en su tesis *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali*. Tesis de grado. Universidad de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4258>
- Armas, Y., Llanos, M., y Traverso, P. (2017) *Management of human talent and new labor relations*. Universidad Ecotec. <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N., (2019). *Management of Human Resources*. Universidad y Sociedad. 11(4). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295>

- Arias, F. (2018). *El Proyecto de Investigación*. EPISTEME. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Beltrán, C., Contreras, C. y Chipatecua, N. (2017). *Valores del capital humano y las competencias del líder que facilitan la implantación de la estrategia organizacional* [Tesis de Pregrado]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4288>
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la Investigación*. Pearson. https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Carbonell, L., García, A., López, P., y Gonzales, A. (2018). *Human talent management characterization in the National Center for Clinical Trials Coordination in Cuba*. Horiz. Sanitario. 17(2). <https://www.researchgate.net/publication/328093824>
- Chanamé, C. (2017). *4 deficiencias of Public Management in Peru that must be resolved*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-debenresolver>
- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2016). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Mc Graw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato I. (2018). *Gestión del talento humano*. Cuarta Ed. McGrawHill/Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Crosby, P. (2018). *Quality and Competitiveness Strategies*. <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Cuestas, A. (2018). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. <https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-delconocimiento.pdf>
- Fida, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). *Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman*. *SAGE Open*, 10(2), 1-10. <https://scihub.se/https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- García, M., Hierro, E. y Jiménez, J. (2018). *Selección de Personal. Sistema Integrado*. ESIC. <https://books.google.com.gt/books?id=L3o7zpfK-uwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gómez, R. (2018) *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el gobierno regional de Ayacucho*. Tesis de grado. Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3521>
- González, M., Molina, A. (2018) *Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud*. *Medisur*; 14(2): 97- 100. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045580002.pdf>
- Gutiérrez, L. (2017). *Estudio de opinión orientado al mejoramiento del sistema de gestión del capital humano de la empresa Alta Comercialización en Oficinas S.A. de C.V.* [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana]. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34795/gutierrezruiz.pdf;jsessionid=ACF9377318EC6CE8BDC0609B0CB4E54E?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

- Konopaske, R.; Ivancevich, J. y Matteson, M. (2018) *Organizational Behavior and Management*, Mcgraw-Hill Education, New York
- Louffat, E. (2019). *Administración del potencial Humano*.
<https://ebookcentralproquestcom.wdg.biblio.udg.mx:8443/lib/wdgbiblio/reader.action?docID=3136971&query=ambientes+virtuales+para+empresas&ppg=218>
- Lussato, B. (2017). *Critical Introduction to Organizational Systems*. Editorial Tecnicban.
- McCullom, M. (2017). *A Biography of Richard Beckhard*. *The Journal of Applied Behavioral Science*. Sagepub.com
- Morante, Y. (2021) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57557>
- Neffa, J. (2019) *Psychosocial risks at work: contribution to their study*. Center for Labor Studies and Research. <http://biblioteca.clacso.edu.ar>
- Ortega, P. y Solano, C. (2018). *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/7501>
- Ramirez, R., Espíndola, C., Ruiz, G., y Hugueth, A. (2020). *Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach*. 30(6).
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rivera, F. (2016). *Systemic approach in the professional training of the auditor as human capital*. *Management in the Third Millennium*, 19(37), 31-46.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/13774>
- Sevilla, M. y León, R. (2018) *Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente Sede Provincia de Napo*. Tesis de grado.

Universidad Técnica de Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27897>

Silva, L., Herrera, K., Alba, M. & Rodríguez, Á. (2020). *Modelo para la administración del talento humano con enfoque en el buen vivir en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de Ecuador*. Revista Espacios, 41 (24), 139-53.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p12.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (2017). *El proceso de la investigación científica*. LIMUSA.
<https://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/88021/Cite>

Túa, L. (2019). *Cambio organizacional, entorno y gerencia estratégica en el sector agrícola venezolano: De la Corporación Venezolana Agraria (CVA) a la Corporación Venezolana de Alimentos (CVAl)* [Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado"]. <https://docplayer.es/82002295-Por-luis-alexander-tua-useche.html>

Werther, W., Davis, K. y Guzmán, M. (2018). *Human Resources Administration: human capital management*. McGraw-Hill.
<https://www.worldcat.org/oclc/949847689>

ANEXOS

Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|--|--|---|-----------------------------|---|--------------------|
| VARIABLE 1 Gestión del talento humano | Es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, donde se gestiona una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago justo de salarios considerando la productividad de cada trabajador, un trato justo y una formación técnica o profesional (Vásquez, 2018). | Se encarga de descubrir ciertos talentos, actitudes y aptitudes del personal para poder posicionarlo en ciertas áreas donde este se desenvuelva de manera exitosa. Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones Fundamentos y desafíos, preparación y selección, relaciones con el personal y evaluación, compensaciones y protección y desarrollo y evaluación, siendo evaluados con un cuestionario con escala de Likert | Fundamentos y desafíos | Relación con el personal Mejorar la Organización Incremento de la competencia Apoyo en labores de gerentes | 1, 2, 3, 4, 5 |
| | | | Preparación y selección | Adecuada dase de Información Datos sobre cada puesto en la empresa Necesidades futuras de personal | 6, 7, 8, 9, 10 |
| | | | Compensaciones y protección | Compensaciones adecuadas Rotación del personal Desarrollo integral del personal | 11, 12, 13, 14, 15 |
| | | | Desarrollo y evaluación | Orientación de políticas y procedimientos de la empresa Evaluaciones Periódicas | 16, 17, 18, 19, 20 |
| VARIABLE 2 Calidad de servicio | Se centra en mejorar aspectos tanto internos como externos, la organización busca así optimizar el uso de sus recursos adaptándolo a los requerimientos del cliente (Castro, 2020). | Se encarga de brindar una buena experiencia de atención y servicio al cliente dentro de una organización. Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones Atención al cliente, comunicación, respuesta, infraestructura y producto adecuado, siendo evaluados con un cuestionario con escala de Likert | Atención al cliente | Eficiencia del servicio Efectividad de información | 1, 2, 3, 4 |
| | | | Comunicación | Empatía Redes sociales | 5, 6 |
| | | | Respuesta | Capacidad Tiempo | 7, 8 |
| | | | Producto adecuado | Precio Marca | 9, 10, 11 |

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA GRUPO E.I.R.L. - CHEPÉN, 2022

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENCIONES | INDICADORES | METODOLOGIA |
|---|--|---|----------------------------|---|---|--|
| GENERAL | GENERAL | GENERAL | Gestión del talento humano | Fundamentos y desafíos | Relación con el personal Mejorar la Organización Incremento de la competencia Apoyo en labores de gerentes | Tipo: Investigación aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: Investigación no Experimental – transversal Población censal: Estará conformada por 30 colaboradores de la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para ambas variables Técnicas de procesamiento Estadística descriptiva |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022? | Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. | | Preparación y selección | Adecuada dase de Información Datos sobre cada puesto en la empresa Necesidades futuras de personal | |
| | | | | Compensaciones y protección | Compensaciones adecuadas Rotación del personal Desarrollo integral del personal | |
| | | | | Desarrollo y evaluación | Orientación de políticas y procedimientos de la empresa Evaluaciones Periódicas | |
| ESPECIFICOS | ESPECIFICOS | ESPECIFICAS | Calidad de servicio | Atención al cliente | Eficiencia del servicio Efectividad de información | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022? | Identificar el nivel de la gestión del talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022 | Existe relación significativa entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Existe relación significativa entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa | | ¿Cuál es la relación que existe entre la preparación y selección y la calidad | Determinar la relación que existe entre los | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------|---------------------------|-------------------------|
| <p>de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022?</p> | <p>fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> | <p>Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> | | Comunicación | Empatía Redes sociales | Estadística inferencial |
| | | | | Respuesta | Capacidad Tiempo | |
| | | | | Producto adecuado | Precio Marca | |

Anexo 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL MARCO METODOLÓGICO

APELLIDOS Y NOMBRES:

| |
|--|
| |
|--|

Lozano Chávez, Katia Verónica (ORCID 0000-0003-2899-8776)
 Bazán Calderón Luis David (ORCID 0000-0002-1962-5655)

| PROBLEMA CENTRAL | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | TÍTULO | OBJETIVOS | HIPÓTESIS |
|---|--|---|---|---|
| <p>En la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. de Chepén, en la actualidad la administración no modifica aún sus estructuras orgánicas y no se adecua a los cambios técnicos y económicos y a las exigencias que la economía actual promueve, también se observa una débil formación y orientación del personal para realizar las nuevas tareas y así potenciar sus capacidades, y por lo tanto lograr la calidad del servicio exigido por los clientes, haciéndose necesario un estudio de relación de ambas variables las funciones que realizan los trabajadores para tomar medidas correctivas o de mejora o mejor entendido Gestión del talento humano.</p> | <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022?</p> | <p>Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022</p> | <p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de la gestión del talento humano en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022 Determinar la relación que existe entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Conocer la relación que existe entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> | <p>GENERAL: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> <p>ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre los fundamentos y desafíos y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Existe relación significativa entre la preparación y selección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Existe relación significativa entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022. Existe relación significativa entre las compensaciones y protección y la calidad de</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo y evaluación y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las compensaciones y protección y la calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> | <p>servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.</p> |
|--|--|--|--|--|

Anexo 4: CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INSTRUCCIONES:

Lea las preguntas a continuación y responda con seriedad marcando con un aspa las alternativas donde:

| | | | | |
|-------|------------|---------|---------|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |

!!Gracias por su colaboración!!

| DIMENSIONES/ÍTEMS | VALORACION | | | | |
|---|------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FUNDAMENTOS Y DESAFIOS | | | | | |
| 1. Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área. | | | | | |
| 2. Tengo en claro qué se espera de mí en el trabajo. | | | | | |
| 3. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo | | | | | |
| 4. Tengo el desafío importante en desarrollarme como profesional | | | | | |
| 5. Estoy comprometido con las funciones que me asignan en la empresa | | | | | |
| PREPARACIÓN Y SELECCIÓN | | | | | |
| 6. Los datos que se especifica en el currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador. | | | | | |
| 7. La selección de personal es muy pertinente para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo | | | | | |
| 8. Existe inducción sobre el cumplimiento de funciones para el personal administrativo | | | | | |
| 9. Existe prioridad por preparar o capacitar para que el personal esté actualizado y tenga un mejor desempeño | | | | | |
| 10. Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia | | | | | |
| COMPENSACIONES Y PROTECCIÓN | | | | | |
| 11. La empresa otorga compensaciones justas | | | | | |
| 12. Las compensaciones se dan cada vez que se llega a cumplir las metas establecidas | | | | | |
| 13. Los salarios son ejecutados en las fechas establecidas | | | | | |
| 14. Hay evidencia de que se procura proteger al personal el trabajo y en cada área | | | | | |
| 15. La empresa desarrolla acciones preventivas para evitar situaciones riesgosas. | | | | | |
| DESARROLLO Y EVALUACIÓN | | | | | |
| 16. Se capacita a los trabajadores sobre las políticas y procedimientos de la empresa. | | | | | |
| 17. Los jefes inmediatos orientan a los trabajadores con respecto a procedimientos y políticas de la empresa | | | | | |
| 18. La empresa comunica los resultados de la evaluación con fines de mejora continua. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 19. Los trabajadores son evaluados con frecuencia en su área de trabajo | | | | | |
| 20. Existe un acompañamiento técnico para el desempeño de funciones | | | | | |

Anexo 5: CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES:

Lea las preguntas a continuación y responda con seriedad marcando con un aspa las alternativas donde:

| | | | | |
|-------|------------|---------|---------|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |

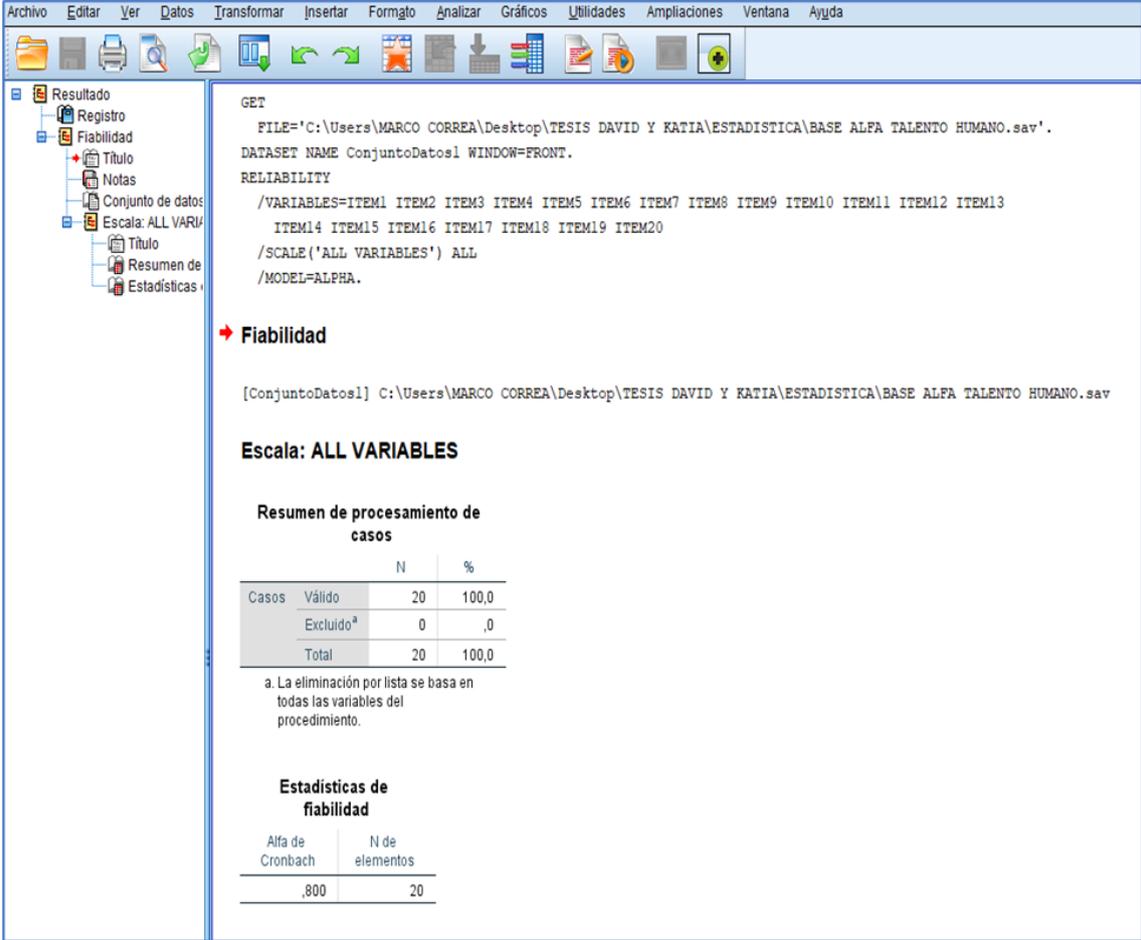
!!Gracias por su colaboración!!

| DIMENSIONES/ÍTEMS | VALORACION | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | |
| 1. Busco otorgar una buena información a los clientes de la empresa | | | | | |
| 2. Se busca que los clientes tengan pleno conocimiento de los productos que brinda la empresa | | | | | |
| 3. Es importante que el cliente perciba un buen clima de trabajo y se sienta atendido de manera armónica | | | | | |
| 4. Se busca que el cliente se sienta satisfecho con la atención y el producto que se le otorga | | | | | |
| COMUNICACIÓN | | | | | |
| 5. La empresa tiene estructurado un plan para brindar información sobre sus productos de venta por el medio online | | | | | |
| 6. Se busca que la atención que se brinda en redes sociales o página web sea la más adecuada | | | | | |
| RESPUESTA | | | | | |
| 7. Se procura que sea rápido el tiempo de respuesta a las dudas por parte de los clientes | | | | | |
| 8. Se busca que la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores sea la más pertinente | | | | | |
| PRODUCTO ADECUADO | | | | | |
| 9. Se busca que el precio sea el más adecuado en el mercado | | | | | |
| 10. Se busca una buena relación precio - calidad | | | | | |
| 11. Se procura siempre una gran combinación de marcas para elegir | | | | | |

Anexo 7:

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Gestión del talento humano



The screenshot displays the SPSS software interface. The left sidebar shows a project tree with 'Fiabilidad' selected. The main window shows the 'Reliability' dialog box with the following settings:

```
GET  
FILE='C:\Users\MARCO CORREA\Desktop\TESIS DAVID Y KATIA\ESTADISTICA\BASE ALFA TALENTO HUMANO.sav'.  
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.  
RELIABILITY  
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4 ITEM5 ITEM6 ITEM7 ITEM8 ITEM9 ITEM10 ITEM11 ITEM12 ITEM13  
ITEM14 ITEM15 ITEM16 ITEM17 ITEM18 ITEM19 ITEM20  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

→ Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] C:\Users\MARCO CORREA\Desktop\TESIS DAVID Y KATIA\ESTADISTICA\BASE ALFA TALENTO HUMANO.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,800 | 20 |

El resultado es de **0,800**, por lo cual el instrumento es muy confiable.

Calidad de servicio

The screenshot shows the SPSS interface with the following components:

- Menu Bar:** Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, Ayuda.
- Toolbar:** Standard SPSS icons for file operations and analysis.
- Left Panel (Tree View):** Resultado > Fiabilidad > Escala: ALL VARIABLES.
- Main Window:**
 - RELIABILITY**
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4 ITEM5 ITEM6 ITEM7 ITEM8 ITEM9 ITEM10 ITEM11
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
 - Fiabilidad**
 - Escala: ALL VARIABLES**
 - Resumen de procesamiento de casos**

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos | | |
| Válido | 20 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
 - Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,890 | 11 |

El resultado es de **0,890**, por lo cual el instrumento es altamente confiable.

Anexo 8:

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 01 / 06 / 2022

Nombre del entrevistado: Marcos Anthony, Barboza Sánchez

Entidad: BARBOZA GRUPO E.I.R.L.

Yo, Marcos Anthony, Barboza Sánchez con DNI 47962663 en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Investigar sobre la GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA GRUPO E.I.R.L. - CHEPÉN, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: Freddy.barboza@hotmail.com

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Investigar sobre la GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA GRUPO E.I.R.L. - CHEPÉN, 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: Freddy.barboza@hotmail.com

Anexo 9:

**DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

| | |
|---|---------------------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20601341299 |
| BARBOZA GRUPO E.I.R.L. | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | Marcos Anthony, Barboza Sánchez |
| Nombres y Apellidos | DNI: |
| Marcos Anthony, Barboza Sánchez | 47962663 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA GRUPO E.I.R.L. - CHEPÉN, 2022 | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| Administración de Empresas | |
| Autor: Nombres y Apellidos: | DNI: |
| Luis David, Bazán Calderón | 73125898 |
| Katia Verónica, Lozano Chávez | 71120750 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 20 de mayo del 2022

Firma: 

Marcos A. Barboza Sánchez
GERENTE

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 10:

**DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE
INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN**

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA GRUPO E.I.R.L. - CHEPÉN, 2022.

Autor/es: Bazán Calderón, Luis David y Katia Verónica, Lozano Chávez.

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID)

Escuela profesional: Administración de empresas.

Coautores del proyecto: (para PID)

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país) ...Chepén, Perú

| Criterios de evaluación | Alto | Medio | Bajo | No precisa |
|--|--|-------|---|-----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| 1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación. | Cumple totalmente | ---- | No cumple | -----. |
| 2. Establece claramente la población/participantes de la investigación. | La población/participantes están claramente establecidos | ---- | La población/participantes no están claramente establecidos | ----- |
| II. Criterios éticos | | | | |
| 1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación. | Los aspectos éticos están claramente establecidos | ---- | Los aspectos éticos no están claramente establecidos | ----- |
| 2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV). | Cuenta con documento debidamente suscrito | ---- | No cuenta con documento debidamente suscrito | No es necesario |
| 3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos. | Ha incluido el ítem | ---- | No ha incluido el ítem | ----- |

 Mgr. Macha Huamán Roberto
Presidente

 Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente

 Dra. Ramos Farroñán Emma
 Verónica
Vocal 1

 Mgr. Huamaní Paliza Frank
 David
Vocal 2 (opcional)

Anexo 11:

DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA GRUPO E.I.R.L. - CHEPÉN, 2022.”, presentado por los autores Bazán Calderón, Luis David y Katia Verónica, Lozano Chávez, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable (x) observado() desfavorable().

.....07....., de06..... de 2022

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS LEON MARIA ELENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022", cuyos autores son BAZAN CALDERON LUIS DAVID, LOZANO CHAVEZ KATIA VERONICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHEPEN, 22 de Noviembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| CARDENAS LEON MARIA ELENA : 42283503 ORCID: 0000-0002-8317-0894 | Firmado electrónicamente por: MCARDENASLE01 el 22-11-2022 19:51:45 |

Código documento Trilce: INV - 0974508