



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los  
clientes de una empresa Textil, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión del Talento Humano

**AUTOR**

Padilla Mendoza, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-8077-2937)

**ASESOR**

Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto ORCID: 0000-0002-0565-0577)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi amada esposa, por su paciencia, comprensión, cariño y apoyo diario; también, se lo dedico a mis hijos que son mi fortaleza diaria y que sin ellos mi vida no tendría sentido. Los Amo y todo lo que hago es por ustedes.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por permitirme gozar de tan hermosa familia. Gracias a mi familia por el apoyo constante, por la fe que siempre ponen en mi persona, por confiar en todo lo que hago pues es y será siempre para ustedes.

No ha sido fácil el camino, siempre hubo y habrá dificultades que solo puedo superar cuando están conmigo. Gracias infinitas.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	38

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de la Gestión del Talento Humano	14
Tabla 2 Calidad de Servicio	15
Tabla 3 Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio	16
Tabla 4 Tabla normalidad	17
Tabla 5 Tabla correlación Gestión talento humano y calidad de servicio	18
Tabla 6 Tabla correlación Gestión talento humano y tangibles	18
Tabla 7 Tabla correlación Gestión talento humano y fiabilidad	19
Tabla 8 Tabla correlación Gestión talento humano y capacidad	20
Tabla 9 Tabla correlación Gestión talento humano y seguridad	21
Tabla 10 Tabla correlación Gestión talento humano y empatía	21

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Síntesis de los cambios globales	5
Figura 2 Modelo de Gestión basado en el Talento.	6
Figura 3 Modelo integrado de Innovación y Gestión	7
Figura 4 Dimensiones de calidad de servicios	9
Figura 5 Niveles de la Gestión del Talento Humano	14
Figura 6 Calidad de servicio	15
Figura 7 Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio	16

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general medir la relación que existe en la GTH y la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo correlacional; Una población conformada por 100 clientes, se seleccionó una muestra probabilística de 80. En cuanto a la recolección de la información, para recabar datos se utilizaron dos instrumentos que consta de 12 y 22 ítems con una escala tipo Likert, respectivamente.

Entre los principales resultados se obtuvo que la variable GTH, muestra que el 52.5% tiene nivel alto, 31.3 % tiene nivel medio y solamente el 16.3% nivel bajo, también se encontró que el nivel de los resultados de la variable CS, se muestra que el 66.3% tiene nivel alto, 21.3 % tiene nivel bajo y solamente el 12.5% nivel medio. Además, para la hipótesis principal se evidencia una relación directa de 0.631 entre las variables. se concluyó con que la GTH se relaciona positivamente con la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021.

**Palabras clave:** gestión laboral, talento humano, CS.

## ABSTRACT

The present research had the general objective of measuring the relationship that exists in the GTH and the quality of service in the clients of a Textile company, 2021

The study had a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive correlational design; The population consisted of 100 clients, a probabilistic sample of 80 was taken. Regarding the collection of information, two instruments were used to collect data, consisting of 12 and 22 items with a Likert-type scale, respectively.

Among the main results, the variable Management of human talent shows that 52.5% have a high level, 31.3% have a medium level and only 16.3% have a low level, it was also found that at the level of the results of the Quality variable of service, it is shown that 66.3% have a high level, 21.3% have a low level and only 12.5% have a medium level. In addition, for the main hypothesis, a direct relationship of 0.631 is evidenced between the variables. It was concluded that the GTH is positively related to the CS in the customers of a Textile company, 2021.

**Keywords:** labor management, human talent, CS.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones del mundo, se consideró a la GTH como el principal elemento de desarrollo humano en las organizaciones, porque cumplen las metas y objetivos de estas. Según Martínez (2017), indicó que el trabajador no se percibe como gasto sino como un activo.

En el mundo, las organizaciones enfocan su atención en sus colaboradores. Asimismo, se ha ido, mejorando, el ambiente laboral logrando mejores niveles de productividad (Tedesco, 1995). Para Tomorri et al. (2020), en Albania se dieron inconvenientes sobre la calidad en los servicios públicos, debido a una gestión humana fue ineficiente, Noblecilla (2020), describe sobre la calidad del servicio ofrecido han mejorado los servicios en Europa. En la misma línea de pensamiento, Bučaitė, Civinskis y Lazauskienė (2018) indicaron de problemas en la calidad de servicios por falta de pocos servicios. Por otro lado, Worku (2019), sostuvo que se puede mejorar servicios municipales o públicos, en beneficio de las partes interesadas. Para Tanzi (2000) considero sobre la visión inglesa para medir los índices de calidad mediante, la eficiencia y niveles de costo por resultados.

En la organización Textil durante el año 2021, la GTH ha tenido inconvenientes causados por la no apropiada asesoría comercial, el incumplimiento en las entregas de los productos, los cuales ha originado las siguientes consecuencias que son la disminución de los pedidos, clientes insatisfechos, pérdida de presencia en el mercado, es por ello que el problema se refleja en las proyecciones de ventas semestrales y anuales comparados con las proyecciones de años anteriores. Mediante esta problemática, se presenta el siguiente proyecto, para lo cual se realizan la siguiente formulación del problema.

Por lo expuesto, se plantea la problemática general ¿Cuál es la relación de las GTH y la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021? y específicos ¿Cuál es la relación de las GTH y la Tangibilidad en la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil, 2021?, ¿Cuál es la relación de las GTH y la fiabilidad de la CS en los clientes de una empresa Textil,2021?, ¿Cuál es la relación de las GTH y la capacidad de respuesta de la CS en los clientes de una empresa Textil,2021?, ¿Cuál es la relación de las GTH)y la seguridad de la CS en los clientes de una empresa Textil,2021?, ¿Cuál es la relación de la GTH y la

empatía de la CS en los clientes de una empresa Textil,2021?

La justificación teórica, permitió conocer la realidad de la GTH en las empresas textiles, la mejora en la GTH se verá reflejada en la calidad del servicio, esta investigación sirvió de base para otras investigaciones y permitió incorporarlos en la gerencia. A nivel práctico, se justificó por el talento humano brinda una nueva perspectiva importante para los usuarios de este servicio, sirva como fuente de información y lograr una buena relación GTH y CS en empresa, lo cual originará, clientes mejor atendidos y una reducción de quejas, costos, optimizando la calidad de los servicios y mayores ventas. Respecto a la justificación metodológica, podemos apreciar que los instrumentos de la presente investigación pueden utilizarse en otras investigaciones a fin de profundizar mayores conocimientos. La investigación, genera instrumentos válidos y confiables. La GTH influyó en el personal de la institución que mejore la CS a los usuarios.

El objetivo general tiene como finalidad determinar la relación de la GTH y la CS en los clientes de la empresa Textil, 2021, en general y los específicos son: Determinar la relación de la GTH y la Tangibilidad en la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021., Determinar la relación de la GTH y la fiabilidad de la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021, Determinar la relación de la GTH y la capacidad de respuesta de la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021, Determinar la relación de GTH y la seguridad de la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021. Determinar la relación de GTH y la empatía de la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021. A manera de delimitar y orientar la investigación se formula como hipótesis general: La GTH se relaciona positivamente con la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021. Los específicos son: La GTH se relaciona positivamente con la Tangibilidad en la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021. La GTH se relaciona positivamente con la fiabilidad de la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021. La GTH se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021. La GTH se relaciona positivamente con la seguridad de la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021. La GTH se relaciona positivamente con la empatía de la CS en los clientes de una empresa Textil, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Por Perú, se tienen los antecedentes nacionales, como Medina (2021), un estudio sobre las deficiencias en cuanto al cumplir funciones basado en una GTH y CS que brindan, la muestra fue 73 trabajadores nivel correlacional; los resultados indicaron una relación significativa entre la GTH y la CS; las conclusiones mostraron un Rho de Spearman contrastado en la hipótesis, que existe una correlación positiva moderada de 0,333 demostrando, el desarrollo de una buena GTH se manifestó en la CS que se brinda a sus clientes.

Asimismo, Abanto (2019), tuvo por objetivo medir la asociación entre GTH y CS en empresas de Cajamarca. La investigación fue correlacional. Los resultados señalaron existencia significativa de relación entre la GTH y la CS, obteniendo un valor  $r = 0.772$  que indica que existe una correlación positiva alta, es decir que a medida que la GTH incrementará la CS de las empresas del distrito de Cajamarca.

A continuación, el estudio Arévalo y Ramírez (2019), el propósito fue medir la relación de la GTH y la CS en Ucayali. Estudio descriptivo correlacional. Los resultados mostraron la correlación de Pearson positiva no significativa entre el talento humano y calidad del servicio, por el valor de relación de (0.111), y no significativa (0.474), baja relación positiva de satisfacción del colaborador.

Asimismo, la investigación de Urquia (2017), mide relación de la GTH y CS estudio correlacional. El muestreo simple y aleatorio, se concluyó existencia de asociación positiva y significativa entre la GTH y CS en la organización, con un rho Spearman ( $r = 0,978$ ) y el ( $p=0,000$ ).

Para Manrique (2017), el objetivo fue medir la relación de GTH y CS de las instituciones Investigación correlacional. Los resultados tuvieron una correlación moderada entre GTH y CS teniendo en cuenta que en la prueba estadística resultó Rho de Spearman (0.521), con  $p$  valor=0,000 y siendo este menor a 0,05 siendo rechazada la hipótesis nula.

Respecto a estudios internacionales, para Paredes (2021), consideró una investigación cuantitativa, diseño descriptivo-correlacional. La prueba  $X^2$  generó una correlación probando las hipótesis con  $\text{sig} < 0.05$ , se comprobó la conexión

de la GTH y su satisfacción laboral de los empleados en los bancos con mejor liquidez financiera en la capital de Ecuador.

Para Iza (2021), busco medir la correlación y la CS en la satisfacción de usuarios del Registro Mercantil. La metodología tuvo alcance descriptivo y correlacional, utilizó una muestra de 376 usuarios y 9 colaboradores. Los resultados indicaron asociación positiva y fuerte entre la empatía y todas las dimensiones de la satisfacción del usuario. La conclusión determinó que la CS influye directamente en la percepción de la satisfacción de usuarios.

Del punto de vista de Pálate (2018), el objetivo fue medir la GTH de las empresas dedicadas a la actividad textil en la provincia. De la investigación realizada, por medio de la aplicación de encuestas, los resultados obtuvieron que existe mayor motivación en los directivos de la empresa, los colaboradores están comprometidos con la organización, también teniendo crecimiento personal e institucional.

En el estudio de García (2016), busco medir la correlación de la CS y atención del usuario. De nivel correlacional, no experimental, con muestra de 258 usuarios. Los resultados indicaron, una conexión directa, ( $Rho=0,769$ ), y significancia menor a 0,05, se estableció que la estrategia de gestionar calidad mejora la atención al usuario.

Para Santiago (2016), medir la gestión administrativa y conformidad de usuario, investigación correlacional, muestra por 421 usuarios. Resultó conexión alta y directa, siendo significativa de la gestión administrativa (GA) de rho Spearman de (0,816).

Habiéndose realizado el análisis en los antecedentes nacionales e internacionales, se presenta información sobre las definiciones conceptuales y teorías que sustentan el estudio.

Llanos et al. (2016), considera que las personas en el pasado, fueron tomadas como un recurso, comparable con máquinas, los equipos y el capital. Los empleados fueron considerados como una desventaja en el negocio. El manejo del personal donde el trabajador era importante por lo que producía.

Abril (2018), define la GTH, como forma de tratar al capital humano en la organización, apoyarlo de acuerdo a las necesidades técnicas y sociales que cada empresa requiere. Vallejo (2016), define al talento humano como, la

actividad humana, experiencias, conocimientos, motivación, intereses, aptitudes, habilidades, potencialidades, etc. (p19). Asimismo, Abril (2018), definió la GTH como la herramienta que relaciona a personas valores y tareas.

Armas et al. (2017), establecieron sobre un modelo la GTH, y el cambio de paradigmas sobre el trabajador en una organización, donde son vistos como personas con talentos, para aprovecharlos en favor de la organización; desarrollándose aspectos de capital intelectual, obliga a una mayor responsabilidad en los administradores. En varios momentos se han modificado las estructuras en las organizaciones y sus relaciones, con el personal, un cambio de paradigmas y su estructura en la concepción laboral del trabajador. Para Abril (2018), describe que el factor humano, es estratégico para la gerencia empresarial, la gestión efectiva está sujeto a los planes elaborados y es estratégico, depende de la calidad de los colaboradores que las ejecutan.

En la figura1, se aprecia la evolución, desde la revolución industrial, era clásica, era neo-clásica y gestión de conocimiento, en el último estadio, se viene desarrollando el enfoque del talento humano, aprovechando la revolución del conocimiento, aunado a un desarrollo del talento del trabajador de manera particular y en general del fortalecimiento del personal.

**Figura 1 Síntesis de los cambios globales en las organizaciones y las relaciones laborales.**



Nota. Explicación de la evolución de la relación laboral. Elaborado Armas et al. (2017, p.13)

Según Vallejo (2016), el recurso humano es la persona como instrumento, siendo principal capital de la empresa, con habilidad para toda actividad de la organización; por tanto, el talento humano, es muy utilizado, porque el trabajador tiene talentos. Asimismo, la fuga del talento humano, obliga a compensar la pérdida, con mayores recursos. De tal manera que el talento humano es el capital más importante de las organizaciones; por tanto, debe realizarse una adecuada administración. Las organizaciones están formadas por personas, es necesario saber administrar el talento humano, de manera eficiente.

Vallejo (2016), consideran que la GTH, se efectúa mediante procesos administrativos basados en la Teoría administrativa, donde planifica, dirige, coordina, organiza, controla y ejecuta. La administración estudia diversos, características ambientales, misión, visión organizacional, la tecnología, internos procesos, entre otros factores importantes para la organización.

**Figura 2 Modelo de Gestión basado en el Talento**



Nota. Explicación del Modelo de Gestión basado en el Talento. Elaborado Abril (2018, p.47)

Abril (2018), indicó que las organizaciones son capaces de liderar en la era del talento, con una concientización de la previsión, gestión y desarrollo al personal.

**Figura 3 Modelo integrado de Innovación y Gestión del Talento Humano**



Nota. Explicación del Modelo integrado de Innovación y Gestión del Talento Humano. Elaborado Abril (2018, p.51)

Abril (2018), desarrolla un modelo actual, moderno, basado en un proceso de innovación, siguiendo las dimensiones como contexto externo, la estrategia, cultura organizacional, la Tecnología organizativa, La arquitectura organizacional e innovación, gestión de la innovación, El liderazgo, La gestión y dirección del talento humano, y la dinámica relacional, los cuales son procesos desencadenantes que contribuyentes a la innovación en las organizaciones.

El concepto de talento, De Cenzo & Robbins, (2008) según explica que las competencias ayudan al individuo, en una mejor conducta laboral.

Según Morales (2018), establece las siguientes dimensiones. Capacidad. Son consideradas como elementos adquiridos, organizados y desarrollados de la personalidad por el individuo. Como factor regulador de conducta que proporcionan eficacia y eficiencia a una determinada actividad. El Comportamiento se expresa en la conducta del individuo, en sus factores personales, sociales, cívicos y religiosos. Sobre el Potencial innovador. Establecida por la creatividad, propuesta de solucionar problemas emergentes con nueva e innovadora solución.

Sobre la calidad de servicio se tienen las siguientes definiciones tales como, Hoffman y Bateson (2012), analiza el SERVQUAL CS realizado por Zeithaml, Parasuraman y Berry; el binomio usuario-cliente debe medir la percepción de calidad, evalúa la voz del cliente en la percepción calidad de un servicio. Considera 5 dimensiones. Berry, Bennet & Brown, (1989), señalan que

los clientes desean una situación de servicio óptima. Ayala (2012), sobre calidad considera en cumplir según lo especificado por cliente para satisfacer una necesidad.

Asimismo, Mora (2011), considera a SERVQUAL como la Fiabilidad del ingenio, técnica de desarrollo de un servicio de eficiente; Capacidad de Respuesta, capacidad en la atención. Los elementos Tangibles, referido a la infraestructura; Seguridad, atención a dar confianza y crédito; Empatía, personalización la gestión de servicio entre usuario-cliente.

Villalba (2013), explica que las escalas de valoración Servqual y Servperf son las más utilizadas y difundidas. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984, 1988, 1991, 1994), y Gronroos (1982, 1994), seguidamente, son los exponentes de dichos modelos Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984, 1988, 1991, 1994), durante las tres últimas décadas, han generado aportes de manera progresiva en su construcción, según la figura siguiente:

Sobre las dimensiones del Modelo Servqual propusieron los investigadores Zeithaml, Bitner y Gremler (2009). Fiabilidad: Se refiere a la habilidad de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta: disponibilidad para ayudar a los usuarios y así prestarles un servicio rápido y adecuado. Seguridad: Atención a los empleados y habilidad de inspirar credibilidad y mucha confianza. Empatía: Atención personalizada que ofrecen las empresas a todos sus clientes. Elementos tangibles: Es la forma física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

**Figura 4 Dimensiones de calidad de servicios**



. Tomado Yovera y Rodriguez (2018, p.26)

En la presente investigación, el cliente de la empresa va a evaluar desde su percepción la calidad que recibe por el servicio que brinda la empresa, a través de instrumentos elaborados.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Investigación cuantitativa, para Hernández et al. (2014), consiste en recolectar datos permite contrastación, define y ayuda en eficacia de teorías. El tipo de estudio fue básico, destinado a buscar conocimiento, como ciencia pura.

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, según Kerlinger (1975) las investigaciones no experimentales, son imposibles de manipular variables o a las condiciones, según Mejía (2017), definió el alcance correlacional, establece una relación estadística entre las mismas. Para Hernández (2003), corte transversal recolección en un tiempo único.

Diagrama representativo de este diseño de investigación.

M= Clientes de la empresa

X= Variable GTH

Y= Variable CS

R: Relación

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

Definición conceptual GTH proceso de formación de talento innatos, educación. Laroche et al. (1999)

Definición operacional GTH. Conocimientos útiles en el proceso de ventas, mediante un instrumento conformado por 12 ítems, 4 ítems de cada una de las dimensiones

Definición conceptual CS. Hoffman y Bateson (2012) mide la percepción del usuario-cliente, evalúa la voz del cliente en la percepción calidad de un servicio. Considera 5 dimensiones como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y la empatía.

Definición operacional Calidad de servicio. Campos et al (2012) dimensiona las competencias investigativas en cinco tipos de habilidades

divididas en cuarenta y siete aspectos específicos, se pretende que el personal académico posea estos dominios para desarrollar los procesos de investigación: habilidades cognitivas, habilidades tecnológicas, habilidades metodológicas, Habilidades de gestionar la investigación, Habilidades de trabajo en equipo.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población fue conformada por conformada por los 100 clientes que tiene una empresa Textil, 2021 en Perú. Para Hernández, et al. (2014), definido por unidades de análisis para el estudio. Respecto a los criterios de inclusión: fueron considerados, todos los clientes que reciben un servicio de la empresa. También se consideraron los clientes que deseen participar del proceso de toma de información. Asimismo, Criterios de exclusión: Clientes que no deseen participar o que se encuentren con problemas para el desarrollo de la encuesta. Sobre la Muestra, según Rodríguez et al. (2016) afirmaron sobre la muestra, estuvo definida como la porción seleccionada de una población, que sigue ciertos criterios establecidos.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Se realizó una fórmula para poblaciones conocidas, donde:

n = Muestra

N = (100) clientes de población finita

Z = Nivel de confianza 95% = (1.96)

p = Probabilidad de acierto (50%)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

E = Error (5%)

La muestra, resulto de 80 clientes de una empresa Textil, 2021. La unidad de estudio fue el cliente de una empresa Textil, 2021.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica es la encuesta, a través de un cuestionario. La investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, el cuestionario, Hernández, et al. (2014), analizo el bloque de preguntas sobre cada variable por dimensión para ser medidas.

Sobre la validación del instrumento, según las fichas del instrumento los cuales fueron validados mediante juicio de expertos, quienes revisan detalladamente y evalúan, el desarrollado según las variables, dimensiones e indicadores de nuestra investigación. Arias (2012), indicó que es un proceso que comprueba, si el instrumento sirve para medir lo que se desea en la investigación.

Respecto a la Confiabilidad, según Hernández, et al. (2014), definió a la confiabilidad como grado de consistencia y coherencia. La confiabilidad de la presente investigación realizará una prueba piloto de una población de 10 clientes, los valores de fiabilidad a través del alfa de Cronbach. Para los instrumentos se obtuvieron un alfa de Cronbach de Calidad de servicio se obtuvo un (0.969, 22 reactivos) y para gestión del talento humano (0.906, 12 reactivos).

### **3.5 Procedimientos**

Para recolectar los datos, se realizó mediante el google form, enviado a los correos de los 80 clientes de la empresa LAFAYETTE del PERU SAC 2021, asimismo, en un tiempo de 10 días aproximadamente para resolver los cuestionarios en coordinación, los clientes fueron bastante amables en la resolución de los correos entregando su tiempo y opinión, para la presente investigación, mediante el formato establecido en el Google form, se pudo generar una base de información de los correos con las respuestas a ambos cuestionarios. Se coordinó previamente con la gerencia general de la empresa a fin de dar conocimiento de la actividad, y que la información recaudada se establecía como meramente académica.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se procesa mediante Software estadístico-SPSSv.25, para su posterior análisis, se desarrolla estadística-descriptiva a través de la construcción de tablas y cuadros o figuras. Para nuestro trabajo, este análisis utilizará una transformación con el baremo, para la variable y dimensiones, luego utilizaremos las opciones de tablas de frecuencias, tablas cruzadas y análisis de normalidad, luego de ello en base a la normalidad, se determinará el procedimiento estadístico apropiado para contrastar las hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se realizará con el respeto irrestricto de principios-éticos, así como la confidencialidad de datos generales y respuestas. De tal manera, que, a través del consentimiento informado, va a permitir que en nuestra investigación la información proporcionada por los sujetos de análisis, en nuestro caso, son los clientes de la empresa, van a tener la tranquilidad que, en esta investigación, mantenga la seguridad de la información. Los 80 correos registrados de los clientes en sujetos al compromiso de confidencialidad en el presente trabajo, asimismo, los correos y la información de la misma está siendo, administrada de forma segura y confiable.

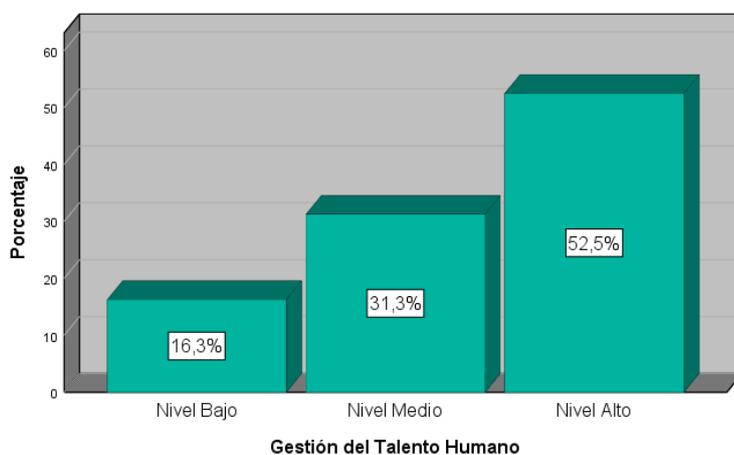
#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1: Niveles de la GTH**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	13	16,3	16,3	16,3
Nivel Medio	25	31,3	31,3	47,5
Nivel Alto	42	52,5	52,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota. Muestra la información estadística en frecuencia y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

**Figura 5: Niveles de la GTH**



Nota. Muestra la información estadística en porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

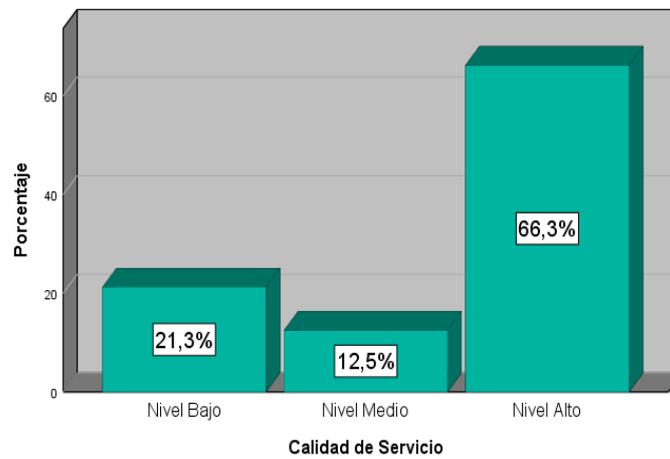
Para los resultados de la variable GTH, se muestra que el 52.5% tiene nivel alto, 31.3 % tiene nivel medio y solamente el 16.3% nivel bajo, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil, 2001.

**Tabla 2 CS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	17	21,3	21,3	21,3
Nivel Medio	10	12,5	12,5	33,8
Nivel Alto	53	66,3	66,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota. Muestra la información estadística en frecuencia y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

**Figura 6 CS**



Nota. Muestra la información estadística y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

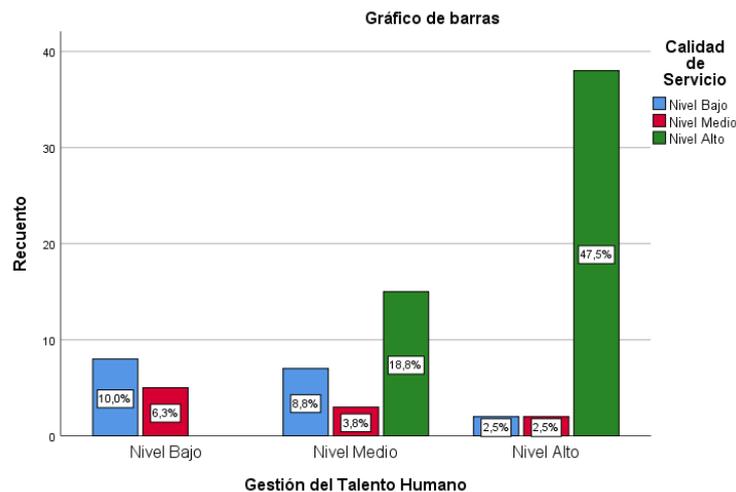
Para los resultados de la variable CS, se muestra que el 66.3% tiene nivel alto, 21.3 % tiene nivel bajo y solamente el 12.5% nivel medio, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil, 2021.

**Tabla 3 Tabla cruzada GTH y CS**

		Calidad de Servicio				
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total	
Gestión del Talento Hu- mano	Nivel Bajo	Recuento	8	5	0	13
		% del total	10,0%	6,3%	0,0%	16,3%
	Nivel Medio	Recuento	7	3	15	25
		% del total	8,8%	3,8%	18,8%	31,3%
	Nivel Alto	Recuento	2	2	38	42
		% del total	2,5%	2,5%	47,5%	52,5%
Total	Recuento	17	10	53	80	
	% del total	21,3%	12,5%	66,3%	100,0%	

Nota. Muestra la información estadística en frecuencia y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

**Figura 7 GTH y CS**



Nota. Muestra la información estadística en porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Los resultados indican que el 47.5 % consideran un nivel alto para la GTH y CS, el 18.8 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para CS, asimismo, el 10.0% tiene nivel bajo de GTH y CS, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil, 2021.

## Prueba de normalidad

H0: Los datos se distribuyen como una distribución normal

H1: Los datos no se distribuyen como una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Criterio de prueba: Sig < 0.05, donde se rechaza la H0. Sig > 0.05, se acepta la H0

**Tabla 4 Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Criterio
	Estadístico	gl	Sig.	Sig<0.05
Suma Gestión del Talento Humano	,192	80	,000	No Normal
Suma Calidad de Servicio	,303	80	,000	No Normal
Suma Elementos Tangibles	,237	80	,000	No Normal
Suma Fiabilidad	,235	80	,000	No Normal
Suma Capacidad de Respuesta	,199	80	,000	No Normal
Suma Seguridad	,242	80	,000	No Normal
Suma Empatía	,189	80	,000	No Normal

Nota. Muestra la información estadística en estadístico, nivel de significación y criterio adoptado en base a los resultados. Elaboración propia en SPSS v25.

Se tomó la prueba de Kolmogorov Smirnov, por ser una muestra >50 observaciones y un Sig. <0.05, se rechaza la H0 en todos los casos, concluye que no tienen distribución normal, en las variables y dimensiones. Por lo tanto, considerando que son distribuciones no normales, se utilizarán procedimientos de la estadística no paramétrica, como la prueba de correlación de rangos de Spearman.

### Prueba de contraste para la Hipótesis General

H0: La GTH no se relaciona positivamente con la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

H1: La GTH se relaciona positivamente con la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

**Tabla 5**

<i>Correlaciones</i>				
			GTH	CS
Rho de Spearman	GTH	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
	Humano	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Nota. Muestra la información estadística de la correlación de Spearman.

Elaboración propia en SPSS v25.

Del cuadro estadístico anterior, existe una asociación de (0.631) positiva y moderada. Relación significativa con un sig=0.000<0.05. Concluyéndose la GTH se relaciona positivamente con la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

### Prueba de contraste para la Hipótesis específica 1

H0: La GTH no se relaciona positivamente con la Tangibilidad en la CS en los clientes de la empresa Textil 2021.

H1: La GTH se relaciona positivamente con la Tangibilidad en la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

**Tabla 6**

<i>Correlaciones</i>				
			GTH	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	GTH	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
	Humano	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Nota. Muestra la información estadística de la correlación de Spearman. Elaboración propia en SPSS v25.

Del cuadro estadístico anterior, existe una asociación de (0.519) positiva y moderada. Relación significativa con un sig=0.000<0.05. Concluyéndose La GTH se relaciona positivamente con la Tangibilidad en la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

### Prueba de contraste para la Hipótesis específica 2

H0: La GTH no se relaciona positivamente con la fiabilidad de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

H1: La GTH se relaciona positivamente con la fiabilidad de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

**Tabla 7**

<i>Correlaciones</i>				
			GTH	Fiabilidad
Rho de Spearman	GTH Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Nota. Muestra la información estadística de la correlación de Spearman. Elaboración propia en SPSS v25.

Del cuadro estadístico anterior, existe una asociación de (0.591) positiva y moderada. Relación significativa con un sig=0.000<0.05. Concluyéndose La GTH se relaciona positivamente con la fiabilidad de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

### Prueba de contraste para la Hipótesis específica 3

H0: La GTH no se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

H1: La GTH no se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

**Tabla 8**

		<i>Correlaciones</i>		
			GTH	Capacidad de Res- puesta
Rho de Spearman	GTH Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Nota. Muestra la información estadística de la correlación de Spearman. Elaboración propia en SPSS v25.

Del cuadro estadístico anterior, existe una asociación de (0.505) positiva y moderada. Relación significativa con un sig=0.000<0.05. Concluyéndose La GTH se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

### Prueba de contraste para la Hipótesis específica 4

H0: La GTH no se relaciona positivamente con la seguridad de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

H1: La GTH no se relaciona positivamente con la seguridad de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

**Tabla 9**

			<i>Correlaciones</i>	
			GTH	Seguri- dad
Rho de Spear-	GTH	Coeficiente de corre-	1,000	,603**
man	Humano	lación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Nota. Muestra la información estadística de la correlación de Spearman. Elaboración propia en SPSS v25.

Del cuadro estadístico anterior, existe una asociación de (0.603) positiva y moderada. Relación significativa con un sig=0.000<0.05. Concluyéndose La GTH se relaciona positivamente con la seguridad de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

#### **Prueba de contraste para la Hipótesis específica 5**

H0: La GTH no se relaciona positivamente con la empatía de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

H1: La GTH no se relaciona positivamente con la empatía de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021

**Tabla 10**

			<b>Correlaciones</b>	
			GTH	Empatía
Rho de Spear-	GTH	Coeficiente de corre-	1,000	,469**
man	Humano	lación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Nota. Muestra la información estadística de la correlación de Spearman. Elaboración propia en SPSS v25. Del cuadro estadístico anterior, existe una asociación de (0.469) positiva y moderada. Relación significativa con un sig=0.000<0.05. Concluyéndose La GTH se relaciona positivamente con la

empatía de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021.

## V. DISCUSION

De acuerdo al objetivo principal, se determinó que la GTH se relaciona positivamente con la CS en los clientes de la empresa Textil 2021. El GTH muestra que el 52.5% tiene nivel alto, 31.3 % tiene nivel medio y solamente el 16.3% nivel bajo, también se encontró que en el nivel de la variable CS, se muestra el 66.3% tiene nivel alto, 21.3 % tiene nivel bajo y solamente el 12.5% nivel medio. También, indican que el 47.5 % consideran un nivel alto para la GTH y CS, el 18.8 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para CS, asimismo, el 10.0% tiene nivel bajo de GTH y CS, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil 2021. Pantouvakis et al. (2017) en su estudio están reconociendo la importancia del factor humano en todos los sistemas de gestión de la calidad. Los hallazgos confirman la asociación positiva entre la GCT y el desempeño, para influir en la forma en que los esfuerzos de gestión de la calidad finalmente producen resultados positivos Por otro lado, Nafei (2015), consideró que Service Quality (SQ) se ha convertido en un área popular de investigación académica, el presente estudio, se encuentra en esa línea.

Se tomó la prueba de Kolgomorov Smirnov, por ser una muestra mayor a 50 observaciones, se concluyó que los datos no se distribuyen normalmente, en las variables y dimensiones. Por lo tanto, considerando que son distribuciones no normales, se utilizó la prueba de correlación de rangos de Spearman. Por lo que se realizaron las pruebas de hipótesis, para la hipótesis principal se evidencia una relación directa de 0.631 entre las variables. En la misma línea, Salgado (2021) concluyó que las mejores estrategias de retención, se caracterizan las más efectivas para la productividad, los incentivos, salarios más altos, comisiones, bonos, quinquenios y el liderazgo, las más valoradas por los colaboradores son los programas de bienestar, para los trabajadores. Por otro lado, Riham et al. (2020) sostienen que los efectos de las prácticas de gestión del talento dan la sostenibilidad al desempeño organizacional en empresas. Otro aspecto, Gallardo et al. (2020), la retención de talento son hoy en día uno de los

aspectos más críticos desafíos que enfrentan las empresas en todo el mundo. La gestión del talento (TM) se concibe, se implementa y desarrollado dentro de las organizaciones. Montoya et al. (2016) explico sobre la necesidad de que la organización se oriente hacia una visión más ambiciosa de RRHH, vinculando como elementos clave de la dirección estratégica para el éxito organizacional, esta visión se realiza en la empresa en estudio.

Por otro lado, García (2016) en su estudio los resultados fueron similares al presente estudio. Lo que corrobora un adecuado apoyo en la GTH mejora la CS que se brinda. Sopiah et al. (2020) realizo una confirmación del importante papel de la gestión del talento y el compromiso laboral para el desempeño de los trabajadores. Asimismo, King & Vaiman (2019) indicaron que el flujo de talento disponible dentro y fuera de las organizaciones en la actualidad se han vuelto cada vez más complejos. Las empresas extienden sus operaciones a través de las regiones y muchas compiten a nivel mundial, existiendo dentro de uno o más contextos externos, conocidos como macro sistemas de gestión del talento.

Asimismo, Pálate (2018), propuso un sistema por competencias, para mejorar la GTH, En ese sentido, Sumbana (2018) implantó una propuesta como alternativa de solución, un plan de capacitación, con la finalidad de crear un personal que brinde un servicio de calidad y calidez, estas medidas ayudan a mejorar las competencias, con lo cual esta investigación se refuerza en el establecimiento de estas estrategias en la empresa. Para King & Vaiman (2019) consideran que los sistemas de gestión del talento (MTM). Moldeado por condiciones económicas, políticas, regulatorias, tecnológicas y culturales, MTM tiene el potencial de empoderar o interrumpir directa o indirectamente la capacidad organizacional para atraer, involucrar y retener el talento crucial, para lograr objetivos comerciales y ser competitivos. Criterios importantes para tomar en cuenta para futuros estudios.

Arévalo y Ramírez (2019), sus resultados probaron la correlación de Pearson, basado en factores como satisfacción del empleado, mejora de las competencias, excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, factores a tomarse en cuenta, para incrementar las capacidades con una visión de mejorar el el servicio de atención al cliente.

Urquia (2017), mediante el instrumento SERVQUAL, trabajó GTH y CS. Manrique (2017) tuvo una correlación moderada entre GTH y CS con un Rho de Spearman  $R= 0.521$ . Resultados que corroboran lo obtenido en la presente investigación. Para Sparrow (2019) en su estudio, explica sobre los debates actuales sobre la gestión del talento se hacen eco de preocupaciones anteriores sobre el desarrollo del campo de la administración del talento humano, alineado a la forma como entrenar a los talentos para tener un equipo de vendedores talentosos para mantener la calidad del servicio que tiene la empresa internacional en estudio. Por ello, Boštjancic et al. (2018) explica que para que las empresas se den cuenta de sus visiones organizativas, necesitan personal de alto potencial y que mire hacia el futuro. Debido a la situación demográfica, social y económica en Europa, el mercado laboral. Anlesinya, et al. (2019) proponen sobre gestión del talento con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión del talento multinivel, estrategia utilizada por la empresa en estudio.

Sobre los objetivos específicos, sobre la GTH y Elementos Tangibles el 16.3 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para CS, asimismo, el 12.5% tiene nivel alto de GTH y nivel medio CS, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil 2021. Del análisis estadístico anterior, se evidencia una relación 0.519 entre las variables. La GTH se relaciona positivamente con la Tangibilidad en la CS en los clientes de la empresa.

Sobre la GTH y Fiabilidad el 18.8 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para Fiabilidad, asimismo, el 10.0% tiene nivel bajo de GTH y nivel bajo Fiabilidad. Mediante el análisis inferencial se evidencia una relación de 0.591 entre las variables. Por lo que se concluyó la GTH se conecta positivamente con la fiabilidad de la CS en los clientes de la empresa. Según Kravariti et al. (2020), explica en su estudio, sobre la transferibilidad del Talent Management (TM) que se viene dando en el mundo, y como esta estrategia de gestión de recursos humanos al sector público, puede ser utilizada. Como punto de discusión puede ser tratada en diferentes estudios.

Sobre la GTH y Capacidad de Respuesta, los resultados descriptivos fueron, que el 35.0 % consideran un nivel alto para la GTH y Capacidad de Respuesta el 15.0 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para Capacidad de Respuesta, asimismo, el 15.0% tiene nivel alto de GTH y nivel

medio Capacidad de Respuesta. Se evidencia una relación de 0.505 entre las variables, El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. Concluyéndose una GTH se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los clientes de la empresa. Para Johnson et al. (2019), explican que las organizaciones hacen hincapié en el desarrollo de habilidades técnicas, Sin embargo, los gerentes y líderes de las organizaciones deben enfocarse en desarrollar tanto técnicas como competencias genéricas, especialmente para los empleados de primera línea, para garantizar que se obtenga una imagen positiva en la organización. Chen et al. (2020) consideran que se debe mejorar el desempeño a través de mejores procesos debe ser el foco de los profesionales de la calidad. Basado en el modelo IPO (Input-Process-Output), este estudio considera la gestión de la calidad total (TQM) como un input de lo interno y externo de una organización y el liderazgo transformacional (TL) y la capacidad ejecutiva (EA) como el mecanismo (Process) promover y coordinar los elementos internos-externos para que la organización obtenga su ventaja competitiva sostenible (SCA) (Output).

Sobre la GTH y Seguridad, los resultados descriptivos fueron, que el 47.5 % consideran un nivel alto para la GTH y Seguridad el 18.8 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para Seguridad, asimismo, el 10.0% tiene nivel bajo de GTH y nivel bajo Seguridad. Se evidencia una relación de 0.603 entre las variables. Ariana et al. (2020) consideraron una de las formas de medir y agrupar la capacidad de los recursos humanos de TIC en base a tres indicadores que fueron la capacidad técnica, la capacidad de gestión y la integridad. También, Pantouvakis et al. (2019) han analizado que las filosofías del talento tienden a depender más de sus primeras impresiones en la identificación del talento y a enfocarse en unen mayor medida en su juicio personal en lugar de procedimientos estandarizados en la evaluación del talento. Asimismo, para Ahmad et al. (2021) consideraron que el marco de motivación, oportunidad y capacidad (MOA), investigamos la influencia del liderazgo carismático en las actividades de servicio y ventas de los vendedores, lo que se denomina comportamiento ambidiestro de ventas de servicio (SSA), que posteriormente se convierte en resultados de rendimiento de recuperación del

servicio. Analizando el estudio de Akdere, et al (2020) indicaron que se han convertido en un componente crítico en la medición calidad de la atención y los servicios. Es por ello que la investigación realizada está midiendo las percepciones de los clientes.

Sobre la GTH y Empatía, los resultados descriptivos fueron, que el 32.5 % consideran un nivel alto para la GTH y Empatía el 15.0 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para Empatía, asimismo, el 12.5% tiene nivel bajo de GTH y nivel bajo Empatía. Se evidencia una relación de 0.469 entre las variables, El grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. Concluyéndose una GTH se relaciona positivamente con la empatía de la calidad de servicio en los clientes de la empresa Textil 2021. Balinado et al. (2020) determinaron en su estudio que entre las cinco dimensiones de SERVQUAL, se encontró que la confiabilidad y la empatía tienen relaciones significativas con la satisfacción de los clientes. En ese sentido, el estudio de Osorio (2015) determinó una relación existente entre la GTH y la CS, de nivel correlacional (0,672), es importante para los clientes, por la mejora de la calidad en el servicio, ello se evidencia en los objetivos e hipótesis corroboradas por la estadística, también la evaluación de las dimensiones, ha brindado un mejor conocimiento para poder reforzar estos factores para que los clientes de la empresa analizada se sientan satisfechos. Shokouhyar et al. (2020) consideraron que existen elementos de satisfacción del cliente en la venta minorista de servicios posventa; sin embargo, la competencia cada vez mayor en esta área exige mayores instrumentos para lograr la fidelización del cliente y un adecuado servicio post venta. Es importante analizar la post venta, se encamina un nuevo estudio para modelar como se muestra esta variable importante para la sostenibilidad y competencia de la empresa.

## VI- CONCLUSIONES

**Primera:** La GTH, se relaciona probabilísticamente de manera significativa (p-valor  $< 0.05$ ), positiva y moderada (Rho = 0.631) con la CS en los clientes de la empresa Textil 2021.

**Segunda:** La GTH, se relaciona probabilísticamente de manera significativa (p-valor  $< 0.05$ ), positiva y moderada (Rho = 0.519) con la Tangibilidad en la CS en los clientes de la empresa Textil 2021.

**Tercera:** La GTH, se relaciona probabilísticamente de manera significativa (p-valor  $< 0.05$ ), positiva y moderada (Rho = 0.591) con la fiabilidad de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021.

**Cuarta:** La GTH, se relaciona probabilísticamente de manera significativa (p-valor  $< 0.05$ ), positiva y moderada (Rho = 0.505) con la capacidad de respuesta de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021.

**Quinta:** La GTH, se relaciona probabilísticamente de manera significativa (p-valor  $< 0.05$ ), positiva y moderada (Rho = 0.603) con la seguridad de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021.

**Sexta:** La GTH, se relaciona probabilísticamente de manera significativa (p-valor  $< 0.05$ ), positiva y moderada (Rho = 0.631) con la empatía de la CS en los clientes de la empresa Textil 2021.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** La GTH considerando que tiene una relación moderada con la CS, se recomienda fortalecer mediante un programa de capacitación y coaching para los trabajadores del área comercial de manera trimestral a fin de apoyar sus capacidades de sinergia en favor de los clientes de la empresa.

**Segunda:** La GTH considerando que tiene una relación moderada con la Tangibilidad de la CS, se recomienda fortalecer mucho el servicio Post Venta, dicha gestión será encargada al área de servicio al cliente donde se pide realizar llamadas y encuestas donde así percibir la atención brindada, se considera realizarse de manera semestral con ello conseguiremos fidelizar a los clientes.

**Tercera:** La GTH considerando que tiene una relación moderada con la fiabilidad de la CS, se recomienda fortalecer las visitas teniendo en cuenta mínimo 4 visitas diarias por cada asesor comercial. Las visitas deben de tener siempre un objetivo y deberán ser convalidadas y retroalimentadas por el jefe a cargo con la finalidad de tener una oportunidad de mejora.

**Cuarta:** La GTH considerando que tiene una relación moderada con la capacidad de respuesta en la CS, se recomienda brindar respuestas inmediatas a los clientes con la finalidad de que sienten que están siendo realmente atendidos. Estas respuestas deben de ser todos los días al finalizar las visitas diarias así no dejar ningún pendiente y que el día laborado sea productivo, con ello se genera tranquilidad para el Asesor y los clientes.

**Quinta:** La GTH considerando que tiene una relación moderada con la seguridad en la CS, se recomienda poner énfasis en los controles de calidad, para ello se pide que los productos sean revisados de una manera más cautelosa en el primer semestre del año, con ello poder mejorar y medir en comparación a los años anteriores. Con ello se fortalecerá los estándares de calidad para respaldo de los productos vendidos y garantía a nuestros clientes.

**Sexta:** La GTH considerando que tiene una relación moderada con la empatía en la CS, se recomienda incrementar cursos de habilidades blandas y coaching ontológico a nuestra área comercial, para con ello generar mejores empatías con nuestros clientes. Se pide llevar los cursos de manera semestral debiendo aprobar dichos cursos de no ser aprobados no podrán seguir el proceso de crecimiento profesional, de esta manera incentivamos a nuestros colaboradores y con ello mejoramos la empatía para nuestros clientes.

## REFERENCIAS

- Ariana, S., Azim, C., & Antoni, D. (2020). Clustering of ICT human resources capacity in the implementation of E-government in expansion area: a case study from pali regency. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1754103. DOI:10.1080/23311975.2020.1754103  
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1754103>
- Abril M. (2018), *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. (1ra. Ed.). Editorial MEGAGRAF-Ambato, Ecuador.  
<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttth.pdf>
- Ahmad B, Da L, Asif MH, Irfan M, Ali S, Akbar MIUD. (2021) Understanding the Antecedents and Consequences of Service-Sales Ambidexterity: A Motivation-Opportunity-Ability (MOA) Framework. *Sustainability*. 2021; 13(17):9675. <https://doi.org/10.3390/su13179675>
- Anlesinya, A., Amponsah-Tawiah, K., & Dartey-Baah, K. (2019). Talent management research in Africa: towards multilevel model and research agenda. *African Journal of Economic and Management Studies*, 10, 440-457. DOI:10.1108/AJEMS-12-2018-0371
- Armas Y., Llanos M. y Traverso P. (2017) *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. (1ra. Ed.) Ecuador, Editorial Universidad ECOTEC.  
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Arévalo E. y Ramírez R. (2019) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018*. Estudios de posgrado. Universidad Nacional de Ucayali. URI: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4258>
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality. management & business excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Abanto M. (2019) *Relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en las empresas hoteleras del distrito de Cajamarca*. Estudios de

- posgrado. Universidad Nacional de Cajamarca.  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4059>
- Balinado, J.R.; Prasetyo, Y.T.; Young, M.N.; Persada, S.F.; Miraja, B.A.; Perwira Redi, A.A.N. (2020) The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, 7, 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Barley, S. y Kunda, G. (1995). Estructura y diseño vs lealtad y sentimiento. *Revista tecnología Administrativa*, 9 (20), 135-192  
<http://www.scielo.org.co/scieloOrg/php/reference.php?pid=S1657-70272008000200008&caller=www.scielo.org.co&lang=es>
- Bučaitė, J., Civinskas, R., & Lazauskienė, A. (2018). Uncoupling Inter-Municipal Cooperation Capacity: Lithuanian Municipalities' Efforts To Sustain Services Provision. [Desacoplamiento de la capacidad de cooperación intermunicipal: los esfuerzos de los municipios lituanos para mantener la provisión de servicios]. *Baltic Journal of Law & Politics*, 11(2), 32-60. <https://doi.org/10.2478/bjlp-2018-0010>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2da. ed.). México: Pearson Prentice Hall <https://1library.co/document/zw3pw8vy-metodologia-investigacion-cesar-augusto-bernal-ed.html>
- Berry, L., Bennet, D. & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio*. Días de Santo, S.A. Madrid. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=55775>
- Bisquerra, R. A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.  
[https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_EDUCATIVA\\_RAFAEL\\_BISQUERRA\\_pdf](https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf)
- Boštjancic E. y Slana Z. (2018) The Role of Talent Management Comparing Medium-Sized and Large Companies – Major Challenges in Attracting and Retaining. *Talented Employees Frontiers in Psychology* Vol.(9), pp.(1750) DOI=10.3389/fpsyg.2018.01750 ISSN=1664-1078 URL=<https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2018.01750>

- Calderón, G., Naranjo, J., y Alvarez, C. (2011). *Gestión humana en Colombia: roles, prácticas, retos y limitaciones*. Colombia: Luna Libros. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>
- Castillón O. (2018), Planificación estratégica y la recaudación del impuesto predial en el G.L. del distrito de Imperial Cañete, Lima 2018.[ Estudios de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27304>
- Chen, R., Lee, Y. D., & Wang, C. H. (2020). Total quality management and sustainable competitive advantage: serial mediation of transformational leadership and executive ability. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(5-6), 451-468. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1476132>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ª. ed.). México: McGraw-Hill /Interamericana Editores, S.A. <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- De Cenzo, D. A., & Robbins, S. P. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Limusa Wiley. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64612782006.pdf>
- Fisher, I. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3.ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gallardo E. Thunnissen E. & Scullion H. (2020) Talent management: context matters, *The International Journal of Human Resource Management*, 31:4, 457-473, DOI: 10.1080/09585192.2019.1642645
- García, C. (2016). *Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Johnson, K. R., Huang, T., & Doyle, A. (2019). Mapping talent development in tourism and hospitality: a literature review. *European Journal of Training and Development* [https://krjohnson.ci.unt.edu/sites/default/files/mapping\\_talent\\_development\\_in\\_tourism\\_and\\_hospitality.pdf](https://krjohnson.ci.unt.edu/sites/default/files/mapping_talent_development_in_tourism_and_hospitality.pdf)

- Kravariti, F., & Johnston, K. (2020). Talent management: a critical literature review and research agenda for public sector human resource management. *Public Management Review*, 22(1), 75-95. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638439>
- King K. A. & Vaiman, K. (2019) Enabling effective talent management through a macro-contingent approach: A framework for research and practice, *BRQ Business Research Quarterly*, Volume 22, Issue 3, 2019, pp 194-206, ISSN 2340-9436, <https://doi.org/10.1016/j.brq.2019.04.005>. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2340943619302154>)
- Llanos, M., Chávez, K., & Pacheco, M. (2016). Acciones logradas en la inclusión laboral de personas con discapacidades e iniciativas de emprendimiento. Memorias del Congreso Universidad Inclusiva. Portoviejo, Manabí, Ecuador: Universidad Técnica de Manabí. [https://www.academia.edu/25751199/acciones\\_logradas\\_en\\_la\\_inclusi%C3%93n\\_laboral\\_de\\_los\\_discapacitados\\_e\\_iniciativas\\_de\\_emprendimiento\\_Experiencias\\_Empresariales\\_de\\_y\\_con\\_personas\\_con\\_discapacidad\\_o\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_prioritaria\\_5](https://www.academia.edu/25751199/acciones_logradas_en_la_inclusi%C3%93n_laboral_de_los_discapacitados_e_iniciativas_de_emprendimiento_Experiencias_Empresariales_de_y_con_personas_con_discapacidad_o_de_atenci%C3%B3n_prioritaria_5)
- Martínez, J. (2017). Nuevas tendencias en la gestión del talento humano. *Interempresas net*, vol. 2, pp. 1-2. <https://www.interempresas.net/TIC/Articulos/196287-Nuevas-tendencias-en-la-gestion-del-talento-humano.html>
- Marin, R. (2019). *The Self-Assessment of Servicesâ€™ Quality in Public Administration. Ovidius University Annals Economic Sciences Series*, 19(1), 457-460. <https://ideas.repec.org/a/ovi/oviste/vxixy2019i1p457-460.html>
- Montoya C. y Boyero M. (2016), The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 20, no. 2, pp. 21-37, <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/65>
- Medina R. (2021) *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el gobierno regional de Ayacucho - 2018*. (Escuela de Posgrado, Universidad

nacional de Huancavelica). URI:  
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3521>

Hoffman, K. & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. (2.a ed.). México: International Thomson Editores S.A.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos\\_de\\_marketing\\_de\\_servicios.html?id=iJYKz9v4md8C](https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos_de_marketing_de_servicios.html?id=iJYKz9v4md8C)

Hernández, R. Fernández y Baptista (2014), *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.) México. Editorial Mc Graw Hill.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Iza C. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el Registro Mercantil de Ambato. (Estudios de posgrado, Universidad Técnica e Ambato)*.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33002/1/029%20ADP.pdf>

Noblecilla M. (2020), *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima*. [Estudio de posgrado. Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49820?show=full>

Nafei, W. (2015). The Effects of Talent Management on Service Quality: A Study on Commercial Banks in Egypt. *International Business Research*. Vol. 8. Num.4 DOI:10.5539/ibr.v8n4p41.

Mora C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. Vol. 10 Num. (2), pp.146-162.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Manrique A. (2017), *Gestión del talento humano y calidad de servicio de la red N° 17 del distrito de Villa El Salvador -2016*. [Estudios de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15310>

- Maphumulo, W.T. & Bhengu, B.R., (2019), 'Challenges of quality improvement in the healthcare of South Africa post-apartheid: A critical review', *Curationis* 42(1), a1901. <https://doi.org/10.4102/curationis.v42i1.1901>
- Osorio J. (2015) *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay Del Distrito De Andahuaylas – 2015*. Estudios de pregrado. Universidad nacional Jose maría Arguedas. URL:<https://1library.co/document/zxve59wy-gestion-talento-humano-calidad-servicio-minimarket-distrito-andahuaylas.html>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithalm, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos. [https://www.academia.edu/29423776/calidad\\_total\\_en\\_la\\_gesti%\*c3\*%93n\\_de\\_servicios](https://www.academia.edu/29423776/calidad_total_en_la_gesti%c3%93n_de_servicios)
- Palate M. (2018) *Gestión del talento humano en las empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua*. [Estudios de pregrado. Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28187>
- Pantouvakis, Angelos & Karakasnaki, Maria. (2017). Role of the human talent in total quality management–performance relationship: an investigation in the transport sector. *Total Quality Management & Business Excellence*. 28. 1-15. DOI:10.1080/14783363.2017.1303873.
- Pantouvakis, A., & Karakasnaki, M. (2019). Exploring the links between talent philosophies and talent management in service organizations. *Industrial and Commercial Training* <https://doi.org/10.1108/ICT-03-2019-0026>
- Riham A. y Tarik A.(2020) The Impact of Implementing Talent Management Practices on Sustainable Organizational Performance. Department of Business Administration, *Cyprus International University*, VOL.12. DOI:10.3390/su12208372
- Salgado (2021) *Caracterización de las mejores prácticas de retención del talento humano en empresas de la Industria Textil - Confección en Medellín*. Estudios de pregrado, Universidad EAFIT. <http://hdl.handle.net/10784/27216>
- Santiago, L. (2016) *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí*, [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de

- los Andes, Ecuador].  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>
- Sopiah, S., Kurniawan, T., & Narmaditya, B. (2020). Does Talent Management Affect Employee Performance?: The Moderating Role of Work Engagement. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 335–341. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO7.335>
- Shokouhyar S., Shokoohyar S., & Safari S., (2020) Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Volume 56,102139, ISSN 0969-6989,<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102139>
- Sumbana T. (2018) *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la compañía de transporte cordero guerra cia. Ltda. de la ciudad de puyo*. [Estudios de pregrado. Universidad Regional Autónoma De Los Andes] <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7745>
- Sparrow P. (2019) A historical analysis of critiques in the talent management debate,  
*BRQ Business Research Quarterly*, Volume 22, Issue 3, Pages 160-170, ISSN2340-9436, <https://doi.org/10.1016/j.brq.2019.05.001>.
- Tanzi, V. (2000) *El Papel del Estado y la Calidad del Sector Público*, Chile, CEPAL [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/071007022\\_es.pdf;jsessionid=EA5EDCCA769E14493BF6B679B06B806D?sequence=](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/071007022_es.pdf;jsessionid=EA5EDCCA769E14493BF6B679B06B806D?sequence=)
- Tomorri, I., Keco, R., Mehmeti, G., & Domi, S. (2020). *The performance assessment of public sector in Albania*. [La evaluación del desempeño del sector público en Albania]. *Administratie si Management Public*, (34), 170-180.  
 DOI:10.24818/amp/ 2020.34-10.
- Uquia (2017) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016*, [Estudios de posgrado. Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7270>
- Worku, Z. (2019). A critical evaluation of the quality of municipal services in tshwane. [Una evaluación crítica de la calidad de los servicios municipales

en tshwane]. *Journal of Critical Reviews*, 7(3), 2020.  
<http://www.jcreview.com/index.php?mno=90933>

Villalta, A. (2014). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del Mercado Municipal de Salinas del Catón Salinas, Año 2014*. Universidad estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. URI: <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1726>

Villalba C. (2013) La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista* v. iv No. 7. julio - diciembre 2013. pp. 51-72  
<https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

Vallejo L. (2016), *Gestión del Talento Humano*, (1ra. Ed.) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Editorial Aval ESPOCH.  
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Zeithaml, V.; Bitner, Mary Jo; Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. (5ta.Ed.) México: Mc Graw Hill. <https://www.amazon.com/-/es/Valerie-Zeithalm/dp/9701072774>

Yovera C. y Rodriguez C. (2018), El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teacs*, Año 10, Numero 22, enero - junio 2018 – pp. 26 – 38  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6577557.pdf>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil AC 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1= Gestión del talento humano Dimensiones D1. Capacidad D2. Comportamiento D3. Potencial innovador	Enfoque Cuantitativo  Tipo de investigación Aplicada  Diseño de investigación No Experimental  De nivel correlacional Corte transversal Población Conformado por 100 clientes Muestra Conformado por 80 clientes de la empresa LAFAYETTE del PERU SAC 2021, 2021 Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento de recolección de datos Cuestionario Análisis de procesamiento de datos
Cuál es la relación de las Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021?	Determinar la relación de la Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021.	La Gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V2= Calidad de servicios Dimensiones D1. Tangibilidad D2. Fiabilidad D3. Capacidad de respuesta D4. Seguridad D5. Empatía	
¿Cuál es la relación de las Gestión del talento humano y la Tangibilidad en la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021?  ¿Cuál es la relación de las Gestión del talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021?  	Determinar la relación de la Gestión del talento humano y la Tangibilidad en la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021.  Determinar la relación de las Gestión del talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio en	La Gestión del talento humano se relaciona positivamente con la Tangibilidad de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021., La Gestión del talento humano se relaciona positivamente con la fiabilidad de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021.,		

<p>¿Cuál es la relación de las Gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los clientes de la textil, 2021mpresa Empresa?</p> <p>¿Cuál es la relación Gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación Gestión del talento humano y la empatía de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021?</p>	<p>los clientes una empresa Textil 2021.,</p> <p>Determinar la relación de las Gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los clientes de la empresa LAFAYETTE del PERU SAC 2021</p> <p>Determinar la relación Gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio en los clientes una empresa Textil 2021.</p> <p>Determinar la relación Gestión del talento humano y la empatía de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021</p>	<p>La Gestión del talento humano se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021,</p> <p>La Gestión del talento humano se relaciona positivamente con la seguridad de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021.</p> <p>La Gestión del talento humano se relaciona positivamente con la empatía de la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil 2021</p>		<p>El análisis y procesamiento de datos se realizará a través del programa estadístico SPSS, 25 versión español.</p>
---	---	--	--	--

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y Rango	Escala de Medición
<p>V1</p> <p>Gestión del talento humano</p>	<p>El término capital humano designa la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación. Incluye la capacidad y el talento innatos, así como la educación y las cualificaciones adquiridas, y suele estar fuertemente condicionado por el entorno familiar. Laroche et al. (1999)</p>	<p>Es la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los trabajadores en el proceso de ventas , el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 12 ítems, 4 ítems para cada una de las dimensiones</p>	Capacidad	Conocimiento Habilidades Talentos	1 - 4	<p>Bajo (12 – 28) Medio (29 -45) Alto ( 46 - 60)</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre</p>
			Comportamiento	Practica de valores Desarrollo de valores Compromiso Identidad	5- 8		
			Potencial innovador	Creatividad liderazgo Solución de problemas	9- 12		
							<p>Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre</p>

<p>V2</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Hoffman y Bateson (2012) refiere al modelo SERVQUAL Calidad de Servicio, confeccionado por Zeithaml, Parasuraman y Berry; mide la calidad a través de la percepción del usuario-cliente, evalúa la voz del cliente en la percepción calidad de un servicio. Considera 5 dimensiones como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y la empatía</p>	<p>Campos et al (2012) dimensiona las competencias investigativas en cinco tipos de habilidades divididas en cuarenta y siete aspectos específicos, se pretende que el personal académico posea estos dominios para desarrollar los procesos de investigación :</p> <p>habilidades cognitiva, habilidades tecnológicas, habilidades metodológicas, Habilidades para gestionar la investigación, Habilidades para el trabajo en equipo.</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Brindar servicios en tiempo oportuno Ofrecer servicios sin margen de error Mantener personal informado. Tramite eficaz</p>	<p>1 - 4</p>	<p>Bajo (22 – 51) Medio (52 -81) Alto ( 82 - 110)</p>	
			<p>Fiabilidad</p>	<p>Servicio al usuario, Atenciones a solicitudes, Servicio rápido al usuario, respuesta a los usuarios</p>	<p>5 - 9</p>		
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Infraestructura moderna, equipos sofisticados. Horario acorde al cliente</p>	<p>10 -13</p>		
			<p>Seguridad</p>	<p>Transmisión de confianza, buena relación cliente, amabilidad, cortesía,</p>	<p>14-17</p>		

				entendimiento del personal			
			Empatía	Nivel de atención optimo Atención de servicio Personalizado Demanda del usuario	18-22		

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en gestión del talento humano, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los clientes de una empresa Textil, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de gestión del talento humano, docencia y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las DIMENSIONES e INDICADORES.
- Matriz de CONSISTENCIA y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma

## Anexo: Instrumentos de recolección de datos sobre la Gestión del Talento humano

INSTRUCCIONES: Estimado cliente, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información que nos permita conocer el nivel de gestión del talento humano sobre una empresa Textil 2021, se le agradece seleccionar la opinión y marcar con una "X" en el recuadro respectivo; la presente tiene carácter de ANÓNIMO y su procesamiento será reservado. Le agradezco sus sinceras respuestas. Por favor marcar con una (X) la alternativa que corresponda con su opinión aplicando la siguiente valoración:

1= Muy malo, 2= Malo, 3= Regular. 4= Bueno, 5= Muy bueno.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>V1= GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>						
<b>DIMENSION : CAPACIDAD</b>						
1	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre el conocimiento para cumplir sus funciones					
2	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre las habilidades necesarias para su cumplir sus funciones					
3	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre el talento necesario para satisfacer el requerimiento de los usuarios					
4	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre su capacidad de innovar.					
<b>DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO</b>						
5	Qué nivel tienen los trabajadores sobre cortesía y amabilidad en el trato.					
6	Qué nivel tienen los trabajadores sobre la práctica de valores personales y sociales					

7	Qué nivel tienen los trabajadores sobre el apoyo con los usuarios					
8	Qué nivel tienen los trabajadores sobre el compromiso con su institución y los usuarios					
	<b>DIMENSION POTENCIAL INNOVADOR</b>					
9	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre, la creatividad en su profesión					
10	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre, innovación en el cumplimiento de sus funciones					
11	Qué nivel considera que tienen los trabajadores son líderes dentro del grupo de trabajo					
12	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre tienen conocimientos actuales e innovadores					

Gracias por su colaboración

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

### Instrumentos de recolección de datos sobre la Calidad de servicio

INSTRUCCIONES: Estimado cliente, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información que nos permita conocer el nivel de gestión del talento humano sobre la empresa LAFAYETTE del PERU SAC 2021, se le agradece seleccionar la opinión y marcar con una "X" en el recuadro respectivo; la presente tiene carácter de ANÓNIMO y su procesamiento será reservado. Le agradezco sus sinceras respuestas. Por favor marcar con una (X) la alternativa que corresponda con su opinión aplicando la siguiente valoración:

(1) Nunca    (2) Casi nunca    (3) A veces    (4) casi siempre    (5) Siempre

Nº	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>						
1	Los equipos que emplea el servicio tienen apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del servicio tienen apariencia moderna.					
3	Los empleados del servicio tienen apariencia pulcra.					
4	Los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
5	Cuando el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace.					
6	Cuando tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo.					
7	El servicio ha realizado bien su atención desde la primera vez.					
8	Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos					
9	El servicio concluye la atención en el tiempo prometido o estipulado por el vendedor					
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>						

10	Los empleados comunican cuando concluirá el servicio					
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido					
12	Los empleados están dispuestos a ayudar.					
13	Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hacen					
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza					
15	Me siento seguro/a con el servicio.					
16	Los empleados son amables.					
17	Se siente seguro al momento de cancelar el servicio					
18	Recibe atención individualizada.					
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
19	El horario de la prestación del servicio me resulta cómodo.					
20	El servicio se preocupa por mis intereses, y por lo que como cliente pueda desear					
21	Los empleados comprenden mis necesidades					
22	Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas					

Tomado de Causado, Chávez y Guerrero (2018)

GRACIAS POR SU GENTIL ATENCION

## **Ficha técnica del Instrumento de Gestión del Talento Humano**

Nombre del instrumento: Escala de Gestión del Talento humano

Autor: Morales Pascal Erika (2018)

Año: 2020

Adaptado por Miguel Padilla (2021)

Tipo de instrumento: Cuestionario de Gestión del Talento humano

Objetivo: Analizar la percepción del cliente sobre Gestión del Talento humano

Población: cliente de una empresa Textil.

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 12 ítems.

Escala de lickert tiene:

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

Capacidad (6 reactivos), Comportamiento (4 reactivos), Potencial innovador (4 reactivos).

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 12 minutos.

Baremo

Nivel Bajo < 12 - 28 > Nivel medio < 29 - 45 > Nivel Alto < 46 -60>

## **Ficha técnica del Instrumento de la variable Calidad de servicios**

Nombre del instrumento: Escala de Calidad de servicios

Autor: Causado, Charres y guerreros J. (2019)

Año: 2019

Adaptado por Miguel Padilla (2021)

Tipo de instrumento: Cuestionario de Calidad de servicios

Objetivo: Analizar la percepción los clientes en cuanto a la calidad del servicio que reciben en la empresa Textil., filial Perú, Población: Clientes de la empresa. Textil.

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 22 ítems.

Escala de lickert tiene:

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

Elementos tangibles (4 reactivos), Fiabilidad (5 reactivos), capacidad de respuesta (4), Seguridad (4 reactivos), Empatía (5 reactivos)

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 22 minutos.

Baremo

Nivel Bajo < 22 - 51 > Nivel medio < 52 - 81 > Nivel Alto < 82 -110>

## RESULTADOS DE SPSS

### GESTION DEL TALENTO HUMANO X

Capacidad				Comportamiento				Potencial innovador			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3
4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5
4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5
5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3
3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3
4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3
4	5	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5
4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4
3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5
4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4
4	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5
5	4	5	2	3	4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4
5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4
3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3
2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4

2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4
2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5
1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
2	2	3	3	3	2	5	2	2	2	5	2
1	4	1	4	1	5	1	4	4	4	1	4
5	4	1	4	1	5	1	4	4	4	5	4
1	4	1	4	1	5	1	4	4	4	1	4
1	1	1	4	1	5	1	4	4	4	1	4
1	4	1	4	1	5	1	4	4	1	1	4
1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1
1	4	1	4	1	5	1	4	4	4	1	4
1	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4
1	4	1	4	1	5	1	4	1	1	1	1
1	1	1	4	1	5	1	4	1	1	1	1
1	4	1	4	1	5	1	4	4	4	1	4
1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	1	4
1	4	1	4	1	5	1	4	1	4	1	1
4	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4
4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	1
4	1	1	4	1	5	1	4	4	4	1	4
4	1	1	4	1	1	1	4	4	4	1	4
5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4
4	3	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4
4	3	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3
4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5
4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5
5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3

CALIDAD DE SERVICIO

Elemento tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía			
									p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p2	p2
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	3
3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4
4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4
5	4	4	4	2	3	4	5	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3
5	5	4	4	2	3	4	5	4	3	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4
3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4
5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3
4	5	4	2	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5
4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4
5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4
3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4
3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5
5	5	4	4	2	3	4	5	4	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	2	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
4	4	3	2	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5
5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4
5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3
5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	2
3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3
5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4
4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	5
5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4
4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	2	3	5
3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5
4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5
3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5
3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4
3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4
5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	2	3	4
5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5

4 4 5 5 4 5 3 4 4 5 4 5 4 5 4 5 5 5 4 4  
5 4 4 5 4 5 5 4 5 4 4 5 4 5 4 4 3 4 3 5  
3 3 4 5 4 4 5 4 4 5 4 4 4 5 3 5 5 4 5 2 3 4  
3 3 3 3 5 2 5 2 3 3 5 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 3 5 2 5 2 3 3 5 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 3 4 2 5 2 3 3 4 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 3 5 2 5 2 3 3 5 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 3 5 2 5 2 3 3 5 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
3 4 4 3 5 2 5 2 3 3 5 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 3 5 2 5 2 3 3 5 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
3 3 3 4 5 2 5 2 3 3 5 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 2 4 3 3 3 3 3 3 3  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
5 5 5 4 4 4 5 4 4 4 4 4 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
1 1 1 1 1 1 1 1 3 4 1 1 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
5 5 5 4 4 4 5 4 4 4 4 4 1 1 1 1 1 4 1 1 1 5  
4 5 5 5 4 4 3 5 5 5 4 4 3 4 5 3 5 5 4 5 4 5  
4 4 5 4 5 5 4 5 4 5 5 5 3 4 5 5 5 3 5 4 4 3  
3 5 5 4 3 3 4 5 4 5 3 3 4 5 5 4 3 4 5 5 5 4  
4 4 4 5 4 3 4 5 5 4 4 3 5 4 3 4 4 5 5 3 3 4  
5 4 4 4 2 3 4 5 4 3 2 3 5 4 4 4 3 4 4 4 3 4  
4 3 3 4 5 4 3 4 3 4 5 4 4 4 5 5 4 5 4 5 4 5  
4 5 5 5 4 4 3 5 5 5 4 4 3 4 5 3 5 5 4 5 4 5  
4 4 5 4 5 5 4 5 4 5 5 5 3 4 5 5 5 3 5 4 4 3

## Pruebas de Confiabilidad del Alfa de Cronbach (VALIDACION ESTADISTICA)

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	22

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	12

### Verificaciones estadísticas de la correlación de Variable y dimensiones

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión del Ta- lento Humano	Calidad de Ser- vicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión del Ta- lento Humano	Elementos Tan- gibles
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

<b>Correlaciones</b>				
		Gestión del Ta- lento Humano      Fiabilidad		
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

<b>Correlaciones</b>				
		Gestión del Ta- lento Humano      Capacidad de Respuesta		
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

<b>Correlaciones</b>				
		Gestión del Ta- lento Humano      Seguridad		
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

### Correlaciones

		Gestión del Ta- lento Humano	Empatía
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,469**
		N	80
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

### Evidencias de la base de datos.

bd confiabilidad.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
1	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00
2	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00
3	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00
4	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00
5	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	5,00	4,00	4,00
6	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00
7	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
8	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
9	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00
10	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00
11	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
12	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
13	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
15	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
16	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
17	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
18	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00

## FORMATOS DE VALIDACIÓN

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gestión del talento humano.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad</b>							
1	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre el conocimiento para cumplir sus funciones	X		X		X		
2	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre las habilidades necesarias para su cumplir sus funciones	X		X		X		
3	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre el talento necesario para satisfacer el requerimiento de los usuarios	X		X		X		
4	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre su capacidad de innovar.	X		X		X		
5		X		X		X		
6		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comportamiento</b>							
7	Qué nivel tienen los trabajadores sobre cortesía y amabilidad en el trato.	X		X		X		
8	Qué nivel tienen los trabajadores sobre la práctica de valores personales y sociales	X		X		X		
9	Qué nivel tienen los trabajadores sobre el apoyo con los usuarios	X		X		X		
10	Qué nivel tienen los trabajadores sobre el compromiso con su institución y los usuarios	X		X		X		
11		X		X		X		
12		X		X		X		
13		X		X		X		
14		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Potencial innovador</b>							
15	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre, la creatividad en su profesión	X		X		X		
16	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre, innovación en el cumplimiento de sus funciones	X		X		X		
17	Qué nivel considera que tienen los trabajadores son líderes dentro del grupo de trabajo	X		X		X		
18	Qué nivel considera que tienen los trabajadores sobre tienen conocimientos actuales e Innovadores	X		X		X		
19		X		X		X		
20		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4:</b>							

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Bardales Cárdenas; Miguel

DNI: 08437636

#### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Lic. En Administración	1977-1982
02	Universidad Nacional Federico Villarreal	Dr. En Administración	2013-2015

#### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Campus Ate	2016-2021	Docente de experiencias curriculares y de Investigación
02	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Sede Bolívar Lima	2015-20117	Docente de Lógica y Economía
03	Municipalidad de La Victoria	Coordinador de Sectoristas	Gerencia de Rentas La Victoria	2009-2014	Gestión de cobranzas a principales contribuyentes

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 3 de Noviembre, 2021.



Firma del Experto Informe

Especialidad: Metodólogo y temático

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de servicio.**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>							
1	Los equipos que emplea el servicio tienen apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del servicio tienen apariencia moderna.	X		X		X		
3	Los empleados del servicio tienen apariencia pulcra.	X		X		X		
4	Los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		
5		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
6	Cuando el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace.	X		X		X		
7	Cuando tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo.	X		X		X		
8	El servicio ha realizado bien su atención desde la primera vez.	X		X		X		
9	Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos	X		X		X		
10	El servicio concluye la atención en el tiempo prometido o estipulado por el vendedor	X		X		X		
11		X		X		X		
12		X		X		X		
13		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>							
14	Los empleados comunican cuando concluirá el servicio	X		X		X		
15	Los empleados ofrecen un servicio rápido	X		X		X		
16	Los empleados están dispuestos a ayudar.	X		X		X		
17	Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hacen	X		X		X		
18		X		X		X		
19		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>							
20	El comportamiento de los empleados transmite confianza	X		X		X		
21	Me siento seguro/a con el servicio.	X		X		X		
22	Los empleados son amables.	X		X		X		
23	Se siente seguro al momento de cancelar el servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>							
24	El horario de la prestación del servicio me resulta cómodo.	X		X		X		
25	El servicio se preocupa por mis intereses, y por lo que como cliente pueda desear	X		X		X		
26	Los empleados comprenden mis necesidades	X		X		X		
27	Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Bardales Cárdenas, Miguel

DNI: 08437636

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Lic. En Administración	1977-1982
02	Universidad Nacional Federico Villarreal	Dr. En Administración	2013-2015

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Campus Ate	2016-2021	Docente de experiencias curriculares y de Investigación
02	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Sede Bolívar Lima	2015-2017	Docente de Lógica y Economía
03	Municipalidad de La Victoria	Coordinador de Sectoristas	Gerencia de Rentas La Victoria	2009-2014	Gestión de cobranzas a principales contribuyentes

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 3 de Noviembre, 2021

  
**Firma del Experto**  
**Especialidad: Metodólogo y temático**

## Tablas cruzadas

Tabla 1

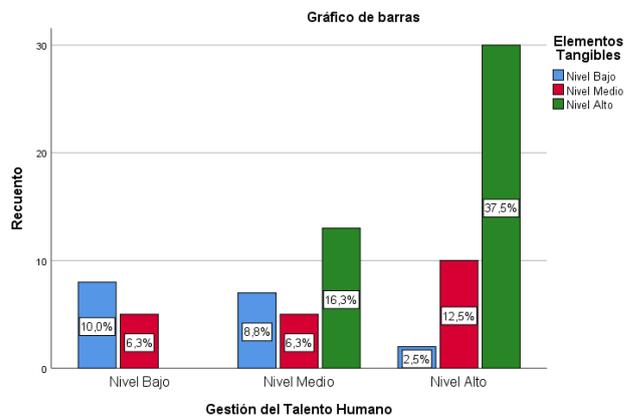
*Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y Elementos Tangibles*

		Elementos Tangibles				
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Gestión del Talento Humano	Nivel Bajo	Recuento	8	5	0	13
		% del total	10,0%	6,3%	0,0%	16,3%
	Nivel Medio	Recuento	7	5	13	25
		% del total	8,8%	6,3%	16,3%	31,3%
	Nivel Alto	Recuento	2	10	30	42
		% del total	2,5%	12,5%	37,5%	52,5%
Total		Recuento	17	20	43	80
		% del total	21,3%	25,0%	53,8%	100,0%

Nota. Muestra la información estadística en frecuencia y porcentajes.  
Elaboración propia en SPSS v25.

Figura 1

*Gestión del Talento Humano y Elementos Tangibles*



Nota. Muestra la información estadística en porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Los resultados indican que el 37.5 % consideran un nivel alto para GTH y Elementos Tangibles el 16.3 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para CS, asimismo, el 12.5% tiene nivel alto de GTH y nivel medio CS, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil, 2021.

Tabla 2

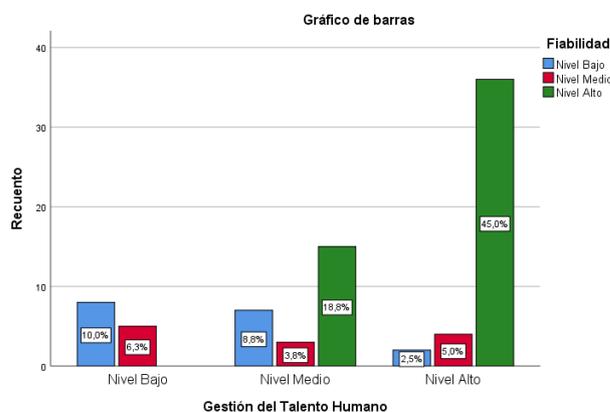
*Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y Fiabilidad*

		Fiabilidad			Total	
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Gestión del Talento Humano	Nivel Bajo	Recuento	8	5	0	13
		% del total	10,0%	6,3%	0,0%	16,3%
	Nivel Medio	Recuento	7	3	15	25
		% del total	8,8%	3,8%	18,8%	31,3%
	Nivel Alto	Recuento	2	4	36	42
		% del total	2,5%	5,0%	45,0%	52,5%
Total	Recuento	17	12	51	80	
	% del total	21,3%	15,0%	63,7%	100,0%	

Nota. Muestra la información estadística en frecuencia y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Figura 2

*Gestión del Talento Humano y Fiabilidad*



Nota. Muestra la información estadística y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Los resultados indican que el 45.0 % consideran un nivel alto para la GTH y Fiabilidad el 18.8 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para Fiabilidad, asimismo, el 10.0% tiene nivel bajo de GTH y nivel bajo Fiabilidad, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil, 2021.

Tabla 3

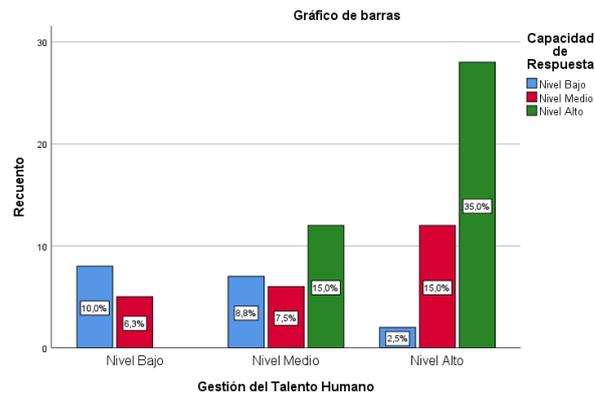
*Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y Capacidad de Respuesta*

		Capacidad de Respuesta				
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total	
Gestión del Talento Humano	Nivel Bajo	Recuento	8	5	0	13
		% del total	10,0%	6,3%	0,0%	16,3%
	Nivel Medio	Recuento	7	6	12	25
		% del total	8,8%	7,5%	15,0%	31,3%
	Nivel Alto	Recuento	2	12	28	42
		% del total	2,5%	15,0%	35,0%	52,5%
Total	Recuento	17	23	40	80	
	% del total	21,3%	28,7%	50,0%	100,0%	

Nota. Muestra la información estadística en frecuencia y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Figura 3

*Gestión del Talento Humano y Capacidad de Respuesta*



Nota. Muestra la información estadística y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Los resultados indican que el 35.0 % consideran un nivel alto para la GTH y Capacidad de Respuesta el 15.0 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para Capacidad de Respuesta, asimismo, el 15.0% tiene nivel alto de GTH y nivel medio Capacidad de Respuesta, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil, 2021.

Tabla 4

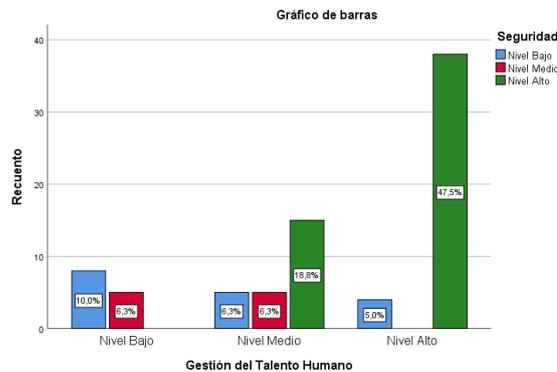
Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y Seguridad

			Seguridad			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Gestión del Talento Humano	Nivel Bajo	Recuento	8	5	0	13
		% del total	10,0%	6,3%	0,0%	16,3%
	Nivel Medio	Recuento	5	5	15	25
		% del total	6,3%	6,3%	18,8%	31,3%
	Nivel Alto	Recuento	4	0	38	42
		% del total	5,0%	0,0%	47,5%	52,5%
Total		Recuento	17	10	53	80
		% del total	21,3%	12,5%	66,3%	100,0%

Nota. Muestra la información estadística en frecuencia y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Figura 4

Gestión del Talento Humano y Seguridad



Nota. Muestra la información estadística y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Los resultados indican que el 47.5 % consideran un nivel alto para la GTH y Seguridad el 18.8 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para Seguridad, asimismo, el 10.0% tiene nivel bajo de GTH y nivel bajo Seguridad, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil 2021.

Tabla 5

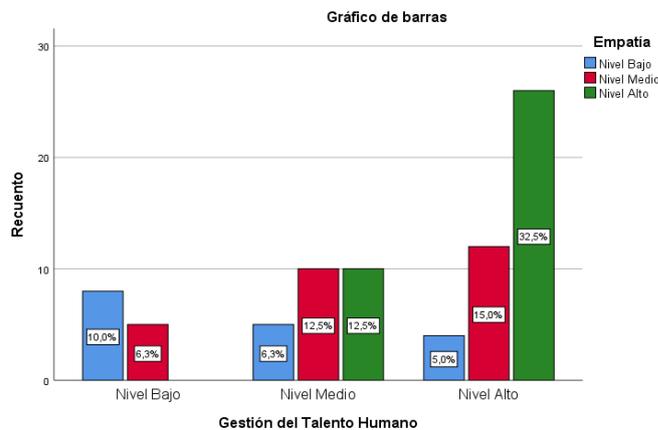
*Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y Empatía*

		Empatía			Total	
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Gestión del Talento Humano	Nivel Bajo	Re-cuento	8	5	0	13
		% del total	10,0%	6,3%	0,0%	16,3%
	Nivel Medio	Re-cuento	5	10	10	25
	% del total	6,3%	12,5%	12,5%	31,3%	
	Nivel Alto	Re-cuento	4	12	26	42
	% del total	5,0%	15,0%	32,5%	52,5%	
Total		Re-cuento	17	27	36	80
		% del total	21,3%	33,8%	45,0%	100,0%

Nota. Muestra la información estadística en frecuencia y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Figura 5

*Gestión del Talento Humano y Empatía*



Nota. Muestra la información estadística y porcentajes. Elaboración propia en SPSS v25.

Los resultados indican que el 32.5 % consideran un nivel alto para la GTH y Empatía el 15.0 % consideran nivel medio para la GTH y nivel alto para la para Empatía, asimismo, el 12.5% tiene nivel bajo de GTH y nivel bajo Empatía, respecto a la percepción en clientes de la empresa Textil 2021.