



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la  
Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca  
2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Melgarejo Garcia, Gabi Santa (orcid.org/0009-0006-9117-3151)

**ASESORA:**

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ  
2024

## **Dedicatoria**

A mis padres; por la gran labor de tantos años de entrega, dedicación y cariño por el apoyo incondicional los cuales fueron la base para mi formación profesional y personal.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirnos llegar a este proceso, por darme fuerzas y poder concluir mi carrera universitaria.

Agradecer a la familia por su constante apoyo en cada decisión, por

creer en mi persona, el apoyo incondicional que me brindaron para llegar a cumplir mis metas.

Gracias a la vida por todas las enseñanzas y por este nuevo triunfo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023", cuyo autor es MELGAREJO GARCIA GABI SANTA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

HUARAZ, 26 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 30-01-2024 10:15:58

Código documento Trilce: TRI - 0736041





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MELGAREJO GARCIA GABI SANTA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MELGAREJO GARCIA GABI SANTA DNI: 46649184 ORCID: 0009-0006-9117-3151	Firmado electrónicamente por: GSMELGAREJO el 14- 03-2024 11:14:00

Código documento Trilce: INV - 1528678

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	18
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2.Variable y operacionalización .....	18
3.3.Población, muestra y muestreo .....	20
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5.Procedimientos .....	23
3.6.Método de análisis de datos .....	23
3.7.Aspectos éticos.....	24
IV.RESULTADOS.....	26
V.DISCUSIÓN .....	42
VI.CONCLUSIONES .....	47
VII.RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS .....	52
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Método de análisis de datos	22
Tabla 2. Método de análisis de datos	23
Tabla 3. Dimensión Políticas de la Variable Gestión del Talento Humano	26
Tabla 4-Dimensión Organización del Trabajo de la Variable Gestión del Talento Humano	27
Tabla 5. Dimensión Gestión del Empleo de la Variable Gestión del Talento Humano	28
Tabla 6. Dimensión Rendimiento de la Variable Gestión del Talento Humano	29
Tabla 7. Dimensión Compensaciones de la Variable Gestión del Talento Humano	30
Tabla 8 Variable Gestión del Talento Humano	31
Tabla 9. Dimensión tangibilidad.	32
Tabla 10. Dimensión Capacidad de respuesta	33
Tabla 11. Dimensión Fiabilidad	34
Tabla 12. Dimensión Seguridad	35
Tabla 13. Dimensión Empatía	36
Tabla 14. Variable Calidad de Servicio	37
Tabla 15. Correlación entre Gestión del talento Humano y la variable Calidad de Servicio	38
Tabla 16. Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Tangibilidad	38
Tabla 17. Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta	39
Tabla 18. Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Fiabilidad.	39
Tabla 19. Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Seguridad	40
Tabla 20. Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Empatía	40

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura 1. Dimensión Políticas de la Variable Gestión del Talento Humano	26
Figura 2. Dimensión Organización del Trabajo de la Variable Gestión del Talento Humano	27
Figura 3. Dimensión Gestión del Empleo de la Variable Gestión del Talento Humano	28
Figura 4. Dimensión Rendimiento de la Variable Gestión del Talento Humano	29
Figura 5. Dimensión Compensaciones de la Variable Gestión del Talento Humano	30
Figura 6. Variable Gestión del Talento Humano	31
Figura 7. Dimensión tangibilidad	32
Figura 8. Dimensión Capacidad de respuesta	33
Figura 9. Dimensión Fiabilidad	34
Figura 10. Dimensión Seguridad	35
Figura 11. <i>Dimensión Empatía</i>	36
Figura 12 <i>Variable Calidad de Servicio</i>	37



## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la Calidad de Servicio prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023, teniendo como hipótesis demostrar entre dichas variables. El estudio fue descriptivo, correlacional, no experimental, transversal, trabajó con población de 36 conductores y 67 clientes; se aplicó encuesta y cuestionario. Se concluyó en 33.35 la Gestión de Talento Humano, la cual fue aceptable, y 29.9% para la Calidad de Servicio. Existió relación positiva media de 0.578 entre la variable Gestión del Talento Humano y la variable Calidad de Servicio; relación positiva media de 0.566 entre Gestión del Talento Humano y Tangibilidad; relación positiva media de 0.566 entre gestión del Talento Humano y Tangibilidad, relación positiva baja de 0.392 con la dimensión Capacidad de Respuesta, relación positiva media de 0.617 con la dimensión Fiabilidad, relación positiva baja de 0.367 con la dimensión Seguridad y, relación positiva media de 0.563 con la dimensión Empatía. En todos los casos la relación fue significativa y el p valor fue menor 0.05, lo cual significó que los datos no tuvieron comportamiento normal.

**Palabras clave:** Capacidad de Servicio, Seguridad, Empatía, Fiabilidad y Tangibilidad.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine to what extent Human Talent Management is related to the Quality of Service provided by the San Juan Bautista de Pachachaca 2023, hypothetically demonstrating between these variables. The study was descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional, working with a population of 36 drivers and 67 customers; A survey and questionnaire were applied. Human Talent Management was concluded at 33.35%, which was acceptable, and 29.9% for Quality of Service. There was a mean positive relationship of 0.578 between the Human Talent Management variable and the Service Quality variable; mean positive ratio of 0.566 between Human Talent Management and Tangibility; mean positive relationship of 0.566 between Human Talent management and Tangibility, low positive relationship of 0.392 with the Responsiveness dimension, mean positive relationship of 0.617 with the Reliability dimension, low positive relationship of 0.367 with the Security dimension and mean positive relationship of 0.563 with the Empathy dimension. In all cases, the relationship was significant and the p-value was less than 0.05, which meant that the data did not behave normally.

**Keywords:** Serviceability, Security, Empathy, Reliability and Tangibility.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trató el problema de la calidad en el servicio relacionado con el transporte terrestre de carga en una empresa gerenciada por una Comunidad Campesina, los usuarios son las empresas mineras, grandes y medianas empresas que solicitan este tipo de servicios, el estudio busca analizar cómo el personal está prestando los servicios enfocados en el envío terrestre de carga y estudiar los niveles de la calidad de servicio, y establecer las relaciones entre las variables de estudio (Emrah et al., 2019). En el plano internacional, se presentan aspectos problemáticos sobre prestación del servicio en función a calidad brindado por empresas de transporte de carga por carretera siempre están presentes debido a diversos factores, entre ellos, el factor humano, es decir, el personal que ha sido seleccionado para realizar el servicio a los usuarios o clientes, el 6.9% de estas empresas presentan problemas de tangibilidad, el 8.2% presentan problemas de capacidad de respuesta, el 2.2% problemas de fiabilidad, el 3.1% problemas de seguridad, y el 7.9% de empresas presentan problemas de empatía (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

El recurso humano es considerado como muy importante en el alcance de los propósitos empresariales porque desarrolla la parte operativa, técnica o administrativa de una empresa, hacen que los clientes o usuarios se fidelicen, que a todas las empresas les interesa que sus clientes estén satisfechos en un 62% (Navarra, 2021). En Japón existe alta diferencia en la preparación del personal en la internalización de conocimiento sobre como atender a los clientes (Chiavenato, 2020); es por ello que, desarrollan buenos tratos y realizan capacitaciones continuas a sus trabajadores porque saben que ellos tratarán muy bien a sus clientes (Emrah et al., 2019).

A nivel nacional, existen 806 empresas de servicio dedicados al transporte terrestre de carga terrestre en el departamento de Ancash hasta el año 2021, haciendo un total 131167 empresas de transporte de carga a nivel nacional; existe 42 empresas grandes y rankeadas en este tipo de servicio con un total de 321858 unidades de transporte de carga por carretera, no obstante no se tienen estadísticas de la cantidad y porcentaje de empresa dedicadas a este rubro y que

pertenezcan a comunidades campesinas (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2022). Estas empresas brindan servicios de transporte de cargas por carretera presentan deficiencias problemáticas respecto a la calidad de servicio, problemas de eficiencia de los tráileres de carga, problemas de tiempo de entrega, estado de la carga, costos elevados, medio de transporte obsoleto o en mal estado, etc. También presentan problemas sobre demandas exigidas por los usuarios o clientes, el grado de prestación del servicio alcanzado, el nivel de disponibilidad y la capacidad de respuesta a los reclamos generados en la prestación de servicio (García, 2021). Existen problemas sobre fiabilidad del servicio, el nivel de eficiencia, el nivel de problemas que se pueden presentar y el grado de promesas incumplidas por el servidor, también se evidencian problemas de seguridad de la carga, seguridad que ofrece el medio de transporte, estado situacional en que llega la carga; problemas sobre la empatía, lo cual significa que, el servidor puede presentar un nivel de atención personalizada deficiente de post servicio que no satisface al cliente, los horarios de atención pueden no adecuarse a los clientes, y el nivel de preferencia puede presentar tendencia hacia la baja cuando los servicios no son satisfactorios para los usuarios (García, 2021).

A nivel local, la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca se encuentra situada en la ciudad de Yauli, departamento de Junín, Perú, es una organización empresarial que presta servicio de transporte terrestre de carga a diversos tipos personas jurídicas y naturales. Dispone de 85 unidades de transporte terrestre de carga. La empresa presenta problemas sobre calidad de servicio que presta a sus clientes, problemas de deficiencia en la tangibilidad del servicio, falta de eficiencia, mantenimiento de las unidades, capacidad de carga de las unidades, problemas en la capacidad de respuesta, deficiencias en la información al cliente, deficiencia en la atención y reclamos, etc. Existen dificultades sobre fiabilidad del servicio, falta de confianza, problemas con la eficiencia, problemas en el proceso de transporte de carga y relacionados con los conductores, considerable cantidad de promesas incumplidas. Existen problemas de empatía con síntomas de débil atención personalizada, deficiente postservicio, problemas de horarios y niveles de preferencias hacia los clientes. Las causas están generando carencias y falencias en el desarrollo de la administración y gestión del personal.

Dados estos problemas, traer consecuencias muy negativas para la empresa, el primero es la reducción de la demanda con la consiguiente reducción de ingresos, de no darse solución al problema en un tiempo prudencial, podría generar el cierre total de la empresa. En tal sentido, con este estudio se busca establecer las relaciones que pudieran tener las variables de estudio.

En función a los problemas indicados, se alcanza la formulación del Problema General: ¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Calidad de Servicio prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023? Respecto a los problemas específicos se han planteado los siguientes: ¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Tangibilidad? ¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta? ¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Fiabilidad? ¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Seguridad? ¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Empatía?

El presente estudio sirve para establecer en qué medida la Gestión del talento Humano se relaciona con la Calidad de servicio en el objeto de estudio. El establecimiento de las relaciones entre ambas variables y las relaciones de las variables indicadas va a permitir a la gerencia la toma de decisiones según los valores e las relaciones encontradas.

El presente estudio se justifica en lo social debido a que el aporte de la investigación que consiste en establecer las relaciones que se pudieran estar dando en las variables y dimensiones va a servir para que la gerencia mejore los procesos de las variables, como consecuencia de ello se va a beneficiar a los trabajadores porque se le va a remunerar según sus indicadores, se va a contratar según sus verdaderas capacidades, se les va dar un mejor trato; también va a beneficiar a la empresa porque va a disponer de personal más preparado para cada puesto de trabajo.

Asimismo, este estudio se justifica en la práctica, debido a que el método y técnica de establecimiento de las correlaciones entre variables y dimensiones podrán ser replicados por la parte administrativa y operativa, con el presente aporte, la gerencia podrá estimar los indicadores que van a computar los índices de la calidad de servicio prestada por la comunidad estudiada.

La investigación se justifica económicamente porque al conocer los verdaderos valores de las variables y las dimensiones en cuanto a correlación o influencia, se va contribuir en la mejora de los indicadores, se van a alcanzar la información adecuada para que se tomen las decisiones en las dos variables de estudio, el conocimiento de las relaciones va a contribuir a que se tomen decisiones de mejora y luego se reduzcan los costos del servicio relacionados con su calidad y la gestión del recurso humano. Los beneficiarios económicos van a ser los colaboradores, empleados, dueños, los usuarios del servicio y la sociedad en su integridad.

Como objetivo general se ha planteado: Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Calidad de Servicio prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023, y como objetivos específicos se plantea: 1) Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Tangibilidad de la variable Calidad de Servicio; 2) Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta; 3) Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Fiabilidad; 4) Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Seguridad; 5) Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Empatía.

Así mismo, se formula la siguiente hipótesis general: La Gestión el Talento Humano se relaciona positiva y significativamente con la Calidad de Servicio prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023, de la cual se desprenden las siguientes hipótesis específicas: La Gestión el Talento Humano se relaciona positiva y significativamente con la Tangibilidad. La Gestión el Talento Humano se relaciona positiva y significativamente con la Capacidad de Respuesta. La Gestión el Talento Humano se relaciona positiva y significativamente

con la Fiabilidad. La Gestión el Talento Humano se relaciona positiva y significativamente con la Seguridad. La Gestión el Talento Humano se relaciona positiva y significativamente con la Empatía.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se alcanza el marco teórico estructurado en el estudio de investigaciones antecedentes realizadas a nivel internacional y nacional cuyo propósito es analizar y discutir sus resultados con las conclusiones de este estudio; asimismo, se alcanzan los fundamentos teóricos de la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio, los cuales van a ser debidamente contextualizados teniendo en cuenta los servicios prestados por la institución en estudio.

A nivel internacional, Reyes (2022) en la tesis planteó el objetivo de elaborar un modelamiento que permita gestionar el talento humano con la finalidad de mejorar aspectos cualitativos del servicio en el espacio estudiado. Tuvo como resultados que el nivel de capacitación fue bajo en 72%, las inversiones en capacitaciones a los servidores fue 86% bajo, los principios aplicados en el desempeño de atención al cliente fue 47% regular y 50% alto, la motivación fue 36% muy bajo y 57% bajo, la atención a los reclamos fue 86% alto, la eficiencia fue 86% alto. Concluyó que el modelo de administración del recurso humano mejoró ligeramente los aspectos cualitativos del servicio al cliente estudiado.

Vera (2021) en su tesis de grado se trazó el objetivo de establecer la influencia de la administración del talento del personal respecto al servicio de atención al cliente. Encontró que el 0,77% estuvieron muy satisfechos, 23% medio satisfecha, 0% pocos satisfecho y nada satisfecho. El 40,59% fue amable, el 16.74% medianamente amable, 23.01% poco amable y el 19.67% nada amable; el personal fue medianamente amable, y que deberían mejorar el servicio. Concluyó que se encontraron fortalezas y debilidades, encontraron beneficios que mejoraron la rentabilidad, el servicio a los usuarios fue bueno, concluyó además que las actividades propias de la gestión del recurso operativo incidieron de modo significativo en el servicio de atención al cliente.

Sumbana (2018) en su investigación de grado se trazó el objetivo general de efectuar el modelamiento de gestión de talento humano con propósito de realizar mejoras cualitativas relacionados con los servicios en el espacio estudiado. Encontró que la comunicación en la empresa fue poca en 46%, mala en 46% y



buena en 8%. Los valores más practicados fueron responsabilidad 39%, integridad y puntualidad 0%, respeto 23%, trabajo en equipo 0%, buen trabajo 15%, todas a las anteriores 39%. Recibieron capacitaciones siempre 0%, nada 23%, pocas veces 46%, muchas veces 31%. En el trato, 71% fue poco adecuado 71%, nada adecuado 13%. Concluyó que la empresa no se encontró posicionada en el servicio de calidad y calidez.

Vivanco (2018) en la tesis de grado se planteó el objetivo de efectuar el diseño de estrategias de gestión de talento humano con propósitos de perfeccionamiento del desempeño de los colaboradores en el objeto estudiado. Tuvo como resultado que la atención brindada fue muy mal 40%, mala en 40% y 10% calificaron como buena y 10% como muy bueno. La empresa solucionó problemas en 42% no siempre, 40% nunca, 10% siempre y 8% a veces. Para el 42% la comunicación fue mala, 40% regular, 12% bueno, 6% excelente. El 98% indicaron la necesidad de capacitaciones. El 90% consideraron que deben mejorar la atención. Concluyó que se deben de preparar al recurso humano para que enfrenten exitosamente las exigencias del mercado.

Flores (2017) en la tesis de maestría planteó el objetivo de ejecutar el método analítico de la incidencia de la gestión del talento humano en función a los aspectos cualitativos del servicio. Tuvo como resultado que 67% de las empresas no tienen especialista de gestión de personal y el 33% de vez en cuando lo tienen en su plan organizacional. La calidad de servicio fue excelente en 3%, bueno 5%, regular 52% malo 28% y pésimo 12%; la rentabilidad fue 18.39%, 19.07% y 12.92%. Concluyó que existió deficiencia en la calidad de servicio relacionados con ser puntuales, confiables, prestación de seguridad, servicio que se pueda evidenciar tangiblemente y ser empáticos. Los clientes indicaron deben mejorar en cortesía, buen trato, respeto, dar solución a sus reclamos. La rentabilidad en general mostró índice bajo.

A nivel nacional, Bazán y Lozano (2022) en la tesis de grado se trazaron el objetivo de establecer la correlación que se pudo estar dando entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. El resultado indicó que la relación entre las

variables de estudio indicadas fue positiva alta con 0.863. Existió relación positiva moderada de 0.507 entre preparación y selección con Calidad de servicio, relación positiva media de 0.772 entre fundamentos y desafíos con la segunda variable, relación positiva moderada de 0.591 entre desarrollo y evaluación con la variable problema estudiada, se encontró relación positiva media de 0.474 entre compensaciones y protección con la variable indicada. Concluyeron que la correlación que existió entre las variables estudiadas fue moderada.

García (2021) en la tesis de grado abordó el objetivo que consistió en el establecimiento del grado de calidad de servicio. Encontró que esta variable fue regular en 85.71% específicamente en las dimensiones de los aspectos tangibles, atención fiable, respuesta a los reclamos, aspectos de seguridad y trato empático; el nivel de fiabilidad fue regular con 68.57%, en capacidad de respuesta fue regular en 100%. Que el nivel de seguridad tuvo características regulares con 88.57 %. Que la dimensión empatía fue regular con 77.14% de clientes, indicaron que la cortesía y la orientación hacia el cliente fue regular. Que la percepción de los clientes sobre la dimensión tangibilidad fue regular, siendo el 77.14%. Concluyó que la calidad de servicio fue moderada.

Roldán (2021) en su tesis de maestría se planteó el objetivo de realizar análisis de la gestión del talento de los colaboradores en el objeto estudiado. Concluyó que los procesos respecto a la integración, organización, condecoraciones compensatorias y crecimiento no fueron claros por parte de la organización, mayormente faltó la actualización y presentaron deficiencias en los procedimientos, se encontró falta de desempeño laboral por parte de los colaboradores operativos, falta de motivación, formación y deficiencias en la comunicación; no hubo fomento al personal en una cultura organizacional fundamentada en objetivos y metas institucionales.

Yalli (2019) en la tesis se trazó el objetivo de establecer la correlación entre la actividad de gestión de talento humano y la calidad de servicio prestado. Concluyó que encontró correlación positiva media de 0,493 entre la admisión de personas y la dimensión tangibilidad, este resultado indicó que se capacita al personal para evaluar sus desempeños. Encontró correlación positiva muy baja de

0,228 entre la organización del personal y los aspectos de confianza. Que existió correlación positiva media de 0,486 entre la dimensión resarcimiento del trabajador y la dimensión capacidad de respuesta. Concluyó de modo general que se encontró relación media baja entre las dos variables estudiadas.

Paredes (2019) en su tesis de grado se trazó el objetivo de identificar la correlación que podría haber existido para gestión de talento humano y la calidad de servicio en el espacio estudiado. Encontró que los datos no se comportaron como datos normales, por ello aplicó la prueba para datos no normales, es decir, la prueba Rho de Spearman. Encontró como correlación general de valor 0.784, lo cual indicó que la correlación fue positivamente alta, lo cual indicó que las capacitaciones realizadas con cierta frecuencia por la empresa mejoraron la calidad de servicio prestados por los servidores de la institución, esto le permitió inferenciar que a más capacitaciones realizadas mejoraba la calidad de servicio en la institución investigada.

A continuación, se presenta las teorías que fundamentan la presente investigación y los aspectos teóricos conceptuales, iniciando por la variable Gestión del talento humano, la misma que se fundamenta en la Teoría del Crecimiento y Desarrollo de las Organizaciones. Esta teoría afirma que si una institución desea alcanzar cierto grado de crecimiento y desarrollo debe recurrir a los recursos humanos quienes deben disponer de las habilidades, capacidades y competencias compatibles que exigen los puestos de trabajo de la organización, el recursos humano debe tener los conocimientos acertados y en concordancia con los perfiles deseados para que pueda contribuir a los objetivos de crecimiento y desarrollo; esta teoría o enfoque teórico sostiene que el recurso humano es el recurso que representa mayor importancia para la empresa (Chiavenato, 2020), en resumen, esta teoría sostiene que el crecimiento de cualquier organización depende del recurso humano porque es el recurso que toma las decisiones de mejora de un determinado estado situacional de cualquier institución, y es el único recurso que puede realizar el cambio de la realidad empresarial (Alles, 2018; Psomas et al, 2017).

Asimismo, esta variable se fundamenta con la Teoría de la Búsqueda de la Excelencia, teoría que se encuadra dentro de una perspectiva filosófica en la calidad total, afirma que la participación decidida, responsable y comprometida de todos quienes conforman el personal operativo y administrativo, desde sus respectivos puestos de trabajo, van a contribuir decididamente y de forma sostenida en el perfeccionamiento sostenido en los aspectos cualitativos de sus respectivos desempeños laborales, perfeccionando la cantidad a producir y mitigando los diversos tipos de costos que implica dicha producción, por lo tanto, con esta teoría se busca que las instituciones puedan valerse del mejor recurso humano y que además, la empresa tenga la capacidad de administrarlos de manera profesional, en consecuencia, la empresa debe administrarlos teniendo en cuenta la teoría abocada a la fundamentación de las actividades de administración de los talentos de los colaboradores. La teoría de la excelencia en las organizaciones se fundamenta en la captación precisa de las cualidades del recurso humano para que puedan cubrir los requerimientos de los puestos de trabajo, incluso que vayan más allá de los requerimientos exigidos, la excelencia exige eso, que las capacidades y competencias del profesional seleccionado superen las expectativas que exigen los puestos de trabajo (Chiavenato, 2020; Armas et al., 2017).

La gestión administrativa de las capacidades y competencias del recurso laboral también es sustentada por un Tercer Enfoque: La Globalización: La teoría de la globalización se fundamenta en que las organizaciones están sometidas constantemente a procesos competitivos de dura y frecuente competencia, entonces, para hacer frente a esta realidad globalizada, las organizaciones deben valerse del mejor recurso humano que exista en la oferta laboral (Konopaske et al, 2018). Esta teoría afirma que toda empresa debe estar preparada para enfrentarse al mercado globalizado cada vez más competitivo, caso contrario, pueden caer en el riesgo de que sean desplazados del mercado, deben tener en cuenta que la competencia cada vez es más exigente y complejo, así como cambiante, porque cambian las técnicas, las metodologías, las tecnologías y en los aspectos normativos, del mismo modo, cambian los productos y los tipos de demanda (Chiavenato 2020; Chiavenato, 2017).

En cuanto al enfoque conceptual, se tiene que la Gestión del Talento Humano (GTH): Se conceptúa como la ejecución de varias tareas que implican la elección y evaluación de cada uno de los futuros colaboradores que presente en ese momento las mejores habilidades, capacidades y competencias, sumado a ello, las habilidades blandas; para que puedan cubrir las exigencias laborales de un determinado puesto de trabajo (Cristancho et al, 2018), del mismo modo, se define como la competencia de gestionar las habilidades, capacidades y aptitudes de los colaboradores conlleva a tomar varias medidas o políticas relacionadas con el compromiso, actitud volitiva, conocimiento de la empresa y direccionarlos para que se cumplan las metas y objetivos en función a lo planificado por la administración (Chiavenato, 2020).

Los Objetivos de la Gestión del Talento Humano considerados como fundamentales consisten en que la empresa disponga del personal adecuado para que pueda aplicar todos sus conocimientos en el logro de los índices de gestión, los cuales son, mejores índices de productividad, eficiencia, eficacia y efectividad, lo cual debe darse necesariamente dentro de un adecuado clima laboral (Chiavenato, 2020). Otro objetivo consiste en generar un clima laboral con capacidad de retención del recurso humano, se entiende en este caso que el trabajador ha demostrado pleno desarrollo de sus conocimientos y los aplicados sostenidamente en su desempeño laboral, también se tiene el objetivo de que la empresa deba motivar extrínsecamente e intrínsecamente a sus trabajadores para que desplieguen un adecuado compromiso empresarial (Cristancho et al., 2018); de igual manera, un objetivo bastante importante consiste en que el trabajador debe tener oportunidades de ascenso, es decir la empresa, debe haber establecido políticas normas que permitan al trabajador, en función al tiempo y nivel de desempeño laboral, puedan ascender a un puesto superior de trabajo, en donde puedan aplicar sus conocimientos enfocados hacia las mejoras de los indicadores de la producción, así como compromiso y lealtad a la institución (Chiavenato, 2020; Chiavenato, 2017).

Además, se tiene como objetivo de la administración de los conocimientos de los colaboradores al reconocimiento de la institución al trabajador, el

reconocimiento consiste en todas las actividades trascendentes y de mejora institucional que realiza el colaborador deban ser premiados económicamente u otra forma que la empresa estime conveniente (Chiavenato, 2020; Chiavenato, 2017). También se considera como objetivo de la gestión de la primera variable de estudio al desarrollo de los colaboradores, esto significa que la institución debe capacitar con frecuencia a sus trabajadores en el mejoramiento de los conocimientos de las actividades y procesos que realizan, así como también en los conocimientos de las normas y políticas internas y ciertos aspectos administrativos; el personal adecuadamente capacitado, con alta seguridad, va a poder contribuir en el aumento de los índices de gestión, tanto operativos como administrativos (Armijos et al., 2019; Alles, 2018).

De acuerdo con la literatura científica, las Funciones del Talento Humano: esta variable tiene varias funcionalidades, la primera es la función de empleo, que consiste en la asignación del recurso humano para que desarrolle las actividades de los procesos de manera óptima, la función de empleo también consiste en que la gerencia de Recursos Humanos pueda despedir o contratar nuevos Recursos Humanos (Werther et al., 2018). Otra función del talento del personal es la función de administración del personal, hace referencia a la administración burocrática del personal desde que ingresa hasta que sale de la planilla de personal. La función de retribución consiste en que se tiene que establecer una política salarial que cumpla con las características de motivar, tratar equitativamente y satisfacer las necesidades salariales de los trabajadores. la función de dirección y desarrollo se hace cargo de las capacitaciones del personal, de mejorar las curvas de aprendizaje en los aspectos operativos y administrativos de los colaboradores, mientras que la función de relaciones laborales aborda el tratamiento de las relaciones entre trabajadores, trabajadores y administrativos, así como la respuesta a los conflictos que se pudieran presentar; y por último, la función de servicios sociales, busca establecer mecanismos de parte de la institución para atender requerimientos sociales de los colaboradores (Werther et al., 2018).

Con el propósito de realizar las mediciones se debe tener en cuenta a las Dimensiones de la gestión de la capacidad del personal. Esta variable tiene como

dimensiones a las políticas, esta dimensión tiene como indicadores a la clasificación interna del personal, la planificación de políticas del personal, las estrategias y procedimientos y la calidad de las políticas relacionadas con el personal. La segunda dimensión es la organización del trabajo, la cual tiene como indicadores al proceso de diseñar puestos de trabajo, la administración de estos puestos laborales y la distribución de los puestos de trabajo. La tercera dimensión es la gestión del empleo, que tiene como dimensiones a la elección del personal inducción del aspirante, periodo de prueba y rotación de personal. otra dimensión es el rendimiento, la cual tiene como indicadores al cumplimiento con entrega de carga, entrega de carga en buen estado y la evaluación del desempeño, por último, se tiene a la dimensión compensaciones, que tiene como indicadores al apoyo compensatorio por parte de la empresa al nivel de remuneraciones, y el Bienestar Social la otorga la empresa a los trabajadores (Werther et al., 2018).

A continuación, se presenta los fundamentos teóricos de la Calidad del servicio: Existen varias teorías científicas que fundamentan a la variable calidad de servicio, para propósitos del presente estudio, se tiene a la teoría del enfoque trascendente, teoría que señala que la calidad de un bien es lograda con la excelencia, esto indica que el usuario ve superada meditativamente sus expectativas y posibilidades con el bien o servicio, además esta teoría indica que para que la calidad sea excelente, requiere de que todos los trabajadores deben estar comprometidos y enfocados plenamente en las metas planificadas de la institución, hace referencia a que los colaboradores adoptan un compromiso integral, se debe haber seleccionado los mejores recursos, adecuado sistema de gestión, así como también, pertinentes métodos de calidad y mejora continua (Alzaydi et al., 2018). No obstante, se debe tener en cuenta que este enfoque presenta aristas subjetivas en el sentido de que la excelencia puede ser subjetiva, qué es bastante complejo revisar las mediciones es la excelencia, así como de la calidad de servicio, para que este enfoque sea validado, se tienen que implementar parámetros objetivos sobre la toma de decisiones (Ávila, 2020).

La teoría de la calidad del servicio también tiene en cuenta al cliente como un ente muy importante en la prestación de calidad de servicio, en este caso, señala

que el servicio tiene la calificación de calidad excelente cuando cumple satisfactoriamente los requerimientos las expectativas que los clientes tienen del bien o servicio; de acuerdo con la teoría de la calidad de servicio, este enfoque puede variar en función a los cambios de conducta de consumo por parte de los clientes (Alles, 2018). Para esta teoría, se debe establecer que los clientes tienen deficiencias en la percepción o calificación del bien o servicio prestado en función a la calidad, esto sucede cuando el bien o servicio aparece por primera vez en el mercado, por lo tanto, desconocen las características o atributos y para que lo puedan conocer debe pasar un tiempo significativo (Carbajal, 2018).

Una de las teorías que potencian la fundamentación de la calidad de servicio es la teoría Services Quality (SERVQUAL) alcanzada por la escuela norteamericana, esta teoría fundamenta que para que una empresa pueda prestar servicio de calidad, necesariamente debe implementar un área o unidad que ponga como encargo el análisis y utilización de los procesos de gestión de calidad para cada servicio o bien ofertado, el estudio de la calidad debe tener en cuenta los pensamientos, sentimientos y percepciones de los clientes en función a cómo se están prestando los servicios de la empresa en general (Pincay y Parra, 2020). Esa teoría busca integrar los conocimientos, percepciones y enfoques, sumados a las expectativas de clientes o usuarios relacionados con la calidad de servicio, asimismo, esa teoría también indica que se deben de realizar estudios sobre las deficiencias que puedan tener el recurso humano en la prestación del servicio de calidad y, que puedan estar influyendo de manera negativa o positiva en los indicadores de calidad del servicio (Gobena, 2019).

La teoría de la calidad del servicio denominada SERVQUAL ha alcanzado un modelo básico y fundamental que permite analizar profundamente la calidad de servicio, este sistema teórico es denominado SERVQUAL, contribuye con la comprobación medible de las características de la calidad del servicio teniendo en cuenta las percepciones y expectativas de quienes reciben el bien o servicio, en ese sentido, este modelo mide la calidad de servicio teniendo en cuenta los conocimientos del cliente sobre el producto o servicio (García, 2020).



Respecto al enfoque conceptual de la calidad de servicio, se puede afirmar que dispone característica del servicio y hace referencia a los atributos que presenta el servicio en función a la satisfacción física, psicológica, económica y social del usuario o cliente, también se define que la calidad del servicio es un estado mental de la persona que lo recibe y que tiene la capacidad de superar las expectativas con lo que el cliente usuario esperaba de dicha prestación; la calidad de servicio dispone de atributos funcionales que consisten en la capacidad de utilidad o de servicio hacia el usuario y, no funcional hace referencia a la concepción de la expectativa del cliente; ambas funciones de la calidad del servicio permiten la aceptación o rechazo del servicio mediante una calificación o evaluación que el cliente usuario realiza a la calidad de servicio recibido (Fida et al., 2020; Carbajal, 2017, p.26-27).

La calidad de servicio es brindada por la empresa, para ello utiliza un conjunto de servidores, quienes deben estar debidamente cualificados para cumplir con alcanzar el servicio al usuario con todos los atributos que debe tener este servicio, a ello se suman el valor del servicio, es decir el precio, las funcionalidades, utilidades y cómo es que se presenta el servicio (Novillo et al., 2017). También se define cómo o la sumatoria de atributos que dispone el servicio, generado por la implementación de métodos de mejoramiento continuo y de conocimientos sobre la aplicación de la teoría de la calidad total en la integralidad de las actividades de la prestación de servicios y la concepción de calidad que tiene la empresa de sí misma (Pincay, 2020).

Importancia de la Calidad. La calidad es de vital importancia para toda organización porque permite fidelizar a los clientes, mantener los niveles de servicios o de ventas, garantizar la sostenibilidad de los ingresos económicos o del mejoramiento del servicio en caso de empresas públicas, además, son importantes porque permiten tener satisfechos a los usuarios, mejoran la imagen de la empresa y del país, contribuyen a mejorar los indicadores de comparación con las empresas consideradas competencias, asimismo, la importancia de la calidad radica en que contribuye en configurar fácticamente aspectos de mejoras cualitativas en la vida de quienes reciben los bienes o servicios (Emrah et al., 2019).

Debido al propósito de medir la variable se debe tener en cuenta a las Dimensiones de la calidad del servicio: Se tienen como dimensiones a la fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía (Carbajal, 2017, p.32-33). En ese sentido, se ha tenido en cuenta trabajar con las dimensiones de calidad de servicio que son generados por la comunidad campesina objeto de estudio, las dimensiones consideradas son:

Una primera dimensión es la Tangibilidad: La dimensión tangibilidad se da cuando el usuario recibe una calidad de servicio que lo puedes sentir o medir, dispone de los indicadores siguientes: Eficiencia de la unidad de transporte de carga, mantenimiento de unidades de transporte de carga, conductores de unidades de transporte de carga y, capacidad de carga de la unidad de transporte (Duque, 2015).

Luego se tiene a la dimensión Capacidad de respuesta: Esta dimensión se da cuando el usuario es atendido rápidamente en todos los solicitado, en consecuencia, el servidor desarrolla todos los procesos y actividades de atención al cliente en un tiempo que es considerado como satisfactorio o aceptable; la capacidad de respuesta lo realiza generalmente los servidores como parte del proceso de Atención al Cliente. Esta dimensión presenta los siguientes indicadores: (Duque, 2015): Nivel de información del servicio de transporte de materiales, grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga, grado de atención a los servicios de transporte indicado, y nivel de disponibilidad de las unidades con los cuales se realiza el servicio de carga.

Una tercera dimensión muy importante es la Fiabilidad: Se conceptúa como la capacidad generada por la organización en dar confianza a través de la prestación de servicios a sus usuarios o clientes, el servicio confiable asegura la fidelidad de quien la recibe, la fiabilidad consiste en otorgar el bien o servicio en la cantidad de calidad pactados, de tal forma que, los atributos del bien o servicio que siempre están presentes en el bien o servicio siempre van a generar confianza en los usuarios (Ávila, 2020). Los indicadores son: Nivel de confianza en el servicio,

Grado de eficiencia del servicio de transportación o envío de carga, nivel de problemas presentados cuando se realizan la traslación de las cargas y, grado de promesas cumplidas en el servicio de los envíos de las cargas al destino indicado.

La dimensión Seguridad: Se refiere al nivel de garantía de calidad que brinda la institución, es el grado de seguridad que los usuarios sienten durante la realización de las actividades dar el servicio, así como también, a nivel de seguridad que adopta la organización durante la prestación del servicio (Ávila, 2020). Los indicadores son: Nivel de seguridad de los bienes transportados, y grado en que la carga llegue en buen estado.

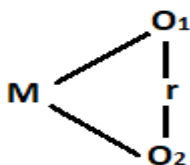
Por último, se ha considerado a la dimensión Empatía: La empatía indica que el servidor quien presta el servicio durante el proceso de prestación se pone en el lugar del usuario cliente, esa puesta en lugar significa de que está de acuerdo con qué el cliente debe recibir la calidad la atención que pueda satisfacer su necesidad y que pueda asegurar su confianza en la institución (Ávila, 2020). Tiene como indicadores a: Nivel de atención personalizada, grado de postservicio, y nivel de ponerse en la situación del cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En este estudio se aplicó investigación descriptiva, dado que se ha tenido de que describir la correlación que ha existido entre las variables y las dimensiones (Hernández et al., 2017; Bernal, 2017).

El diseño a desarrollar fue correlacional, de manera que, se tuvo que determinar las correlaciones entre la variable Gestión del Talento Humano y la variable Calidad de Servicio y las correlaciones entre la primera variable ya indicada y las dimensiones de la segunda variable también indicada (López y Fachelli, 2015). Respecto al nivel del estudio se tuvo que fue no experimental porque no se tuvo que desarrollar manipulación de la primera variable para posteriormente medir una probable variación de mejora en la variable Calidad de Servicio (Hernández y Mendoza, 2018), por lo tanto, fue transversal porque se ha tenido que realizar una sola observación o medición durante todo el proceso de investigación. El esquema fue el siguiente:



Donde: M representa a la muestra, O<sub>1</sub> Señala a la medición de la gestión del talento humano y O<sub>2</sub> hace referencia a la medición de la calidad de servicio, r indica la existencia de relaciones entre dos variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Se tiene a la variable Gestión del talento humano y a la variable Calidad de servicio, ambas fueron cualitativas porque fueron numéricas.

##### **Variable Gestión del talento Humano**

- **Definición conceptual:** Es definida como el desarrollo de varios procesos en donde se de aprovechan objetivamente el talento del colaborador en

función al talento que tiene y que los orienta hacia el logro de objetivos previamente establecidos. (Chiavenato, 2020)

- **Definición operacional:** se define operacionalmente como que se va a medir a cada uno los indicadores y sus dimensiones correspondientes los cuales son, Políticas, organización del trabajo, gestión del empleo, rendimiento y compensaciones.
- **Indicadores:** En la Gestión del talento humano son: Organización Interna del personal, Planificación de Políticas del personal, Estrategias y procedimientos, Calidad de las políticas de recursos humanos, Diseño de puestos de trabajo, Administración de los puestos de trabajo, Distribución de los puestos de trabajo, Selección de Personal, Inducción del Personal, Período de Prueba, Rotación del Personal, Cumplimiento con entrega de carga, Entrega de carga en buen estado, Evaluación de desempeño, Apoyo compensatorio por parte de la empresa, Nivel de remuneraciones y Bienestar social

#### **Variable Calidad de servicio**

- **Definición conceptual:** Es la sostenibilidad y permanencia en la prestación de un servicio o atención de una determinada institución hacia los clientes o usuarios quienes califican al servicio como según la satisfacción o insatisfacción generada por el servicio (Fida et al, 2020).
- **Definición operacional de Calidad de servicio:** Esta variable va a ser medida teniendo en cuenta a los indicadores de cada una de las dimensiones Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía.

Los indicadores de Calidad de servicio son: Eficiencia de la unidad de transporte de carga, Mantenimiento de unidades de transporte de carga, Conductores de unidades de transporte de carga, Capacidad de carga de la unidad de transporte, Nivel de información del servicio de transporte de carga, Grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de

carga, Grado de atención a los servicios de transporte de carga, Nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga, Nivel de confianza en el servicio, Grado de eficiencia del servicio de transporte de carga, Nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga, Grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga, Nivel de seguridad de los bienes transportados, Grado en que la carga llegue en buen estado, Nivel de atención personalizada y Grado de postservicio y Nivel de ponerse en la situación del cliente.

**Escala de medición:** Es ordinal, estos fueron: Muy deficiente (1), deficiente (2), Mala (3), Buena (4) y Excelente (5). Esta escala fueron la mismas para ambas variables.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población de estudio para la primera variable estuvo constituida por los trabajadores de la Comunidad Campesina San Juan bautista de Pachachaca, por ese motivo, el tamaño consta de 36 conductores de las unidades de transporte de la empresa, para la segunda variable, la población va a estar constituida por 67 clientes.

**Criterio de inclusión:** Se ha tomado como elemento de muestra a los conductores que tuvieron cinco años o más de servicios como conductor en la empresa, los que estuvieron en la condición laboral de estables o contratados, que estuvieron debidamente registrados en planilla; respecto a los clientes, estos fueron incluidos siempre en cuando hayan tenido por lo menos cinco servicios recibidos por la empresa al año y que hayan estado debidamente registrados.

**Criterio de exclusión:** No se ha tomado como elemento de muestra a los conductores tuvieron cinco años o más de servicios como conductor a la empresa, que no hayan estado en la condición laboral de estables o contratados, que no estuvieron debidamente registrados en planilla; respecto a los clientes, fueron excluidos siempre en cuando hayan tenido menos de

cinco servicios recibidos por la empresa al año y que no hayan estado debidamente registrados.

**Muestra:** Dado que el tamaño de la población no fue muy grande, la muestra se ha tomado del mismo tamaño de la población, es decir, 36 conductores 67 clientes.

**Muestreo:** El muestreo es una selección de cada elemento de una población que contienen las características de estudio y que sean representativas de la población (López y Fachelli, 2015). Para el presente estudio, no se ha aplicado ninguna técnica de muestreo debido a que la población fue de igual al tamaño de la muestra, por lo tanto, fue no probabilístico.

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

**Técnica.** La técnica utilizada fue la encuesta, la cual es definida por Tamayo (2008) como que permite dar respuestas a preguntas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la acopiada sistemática de datos e información de acuerdo a un diseño anticipadamente determinado que asegure exigencia y garantía de la información verídica obtenida.

**Instrumento.** El instrumento que aplicado en la captación de datos a ambas variables a utilizar fue el cuestionario, para Tamayo (2008) el instrumento es definido como un documento que contiene un conjunto de preguntas relacionadas con los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; también contribuye, en el recojo de datos e información para que sean procesados mediante un medio tecnológico, en donde se van a crear tablas de frecuencias y realizar cálculos estadísticos descriptivos incluido los gráficos.

Dado que el instrumento ha sido diseñado por la investigadora, se hizo necesario determinar la validez de dicho instrumento mediante el método de Juicio de Expertos, para ello, la investigadora alcanzó la matriz de operacionalización de variables, el instrumento y un documento de calificación o validación del instrumento a tres jueces expertos en los temas de Gestión

del talento Humano y calidad de servicio, el cuestionario fue aplicado porque tuvo una calificación de muy bueno. Asimismo, se determinó la confiabilidad del instrumento por el método de Alfa de Cronbach, el instrumento al ser aplicado, el valor de Alfa de Cronbach fue 0.884 para ambas variables.

**Fuentes:** Para el presente estudio, las fuentes de datos e información fueron los archivos de la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca, esta información y los datos fueron tomados de los archivos del área de Personal y el área de atención al cliente, adicionalmente a esta fuente, también tuvo que recabar información de los libros de gestión del talento humano y sobre la calidad de servicio, tesis, artículos, monografías, etc. Se define a las fuentes de información de primera mano a la información generada directamente por el investigador; también son fuente de primera mano, la producción documental electrónica, debidamente registrado en repositorios universitarios (Bounocore, 1980).

**Tabla 1**  
*Método de análisis de datos*

<b>OBJETIVOS</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>
Describir la Gestión del Talento Humano prestada en la Comunidad Campesina	Observación y Encuesta	Excel, SPSS 25 Cuestionario	Se establecerá los indicadores y dimensiones de la gestión del talento humano
Describir la calidad de servicio prestada en la Comunidad Campesina	Observación y Encuesta	Excel, SPSS 25 Cuestionario	Se establecerá los indicadores y dimensiones de la calidad de servicio
Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Tangibilidad	Observación y Encuesta	Excel, SPSS 25 Cuestionario Excel	Se va a procesar y calcular datos de normalidad, correlación y prueba de hipótesis
Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de respuesta	Observación y Encuesta	Excel, SPSS 25 Cuestionario Excel	Se va a procesar y calcular datos de normalidad, correlación y prueba de hipótesis
Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Fiabilidad	Observación y Encuesta	Excel, SPSS 25 Cuestionario Excel	Se va a procesar y calcular datos de normalidad, correlación y prueba de hipótesis
Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Seguridad	Observación y Encuesta	Excel, SPSS 25 Cuestionario Excel	Se va a procesar y calcular datos de normalidad,



			correlación y prueba de hipótesis
Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Empatía	Observación y Encuesta	Excel, SPSS 25 Cuestionario Excel	Se va a procesar y calcular datos de normalidad, correlación y prueba de hipótesis

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos

Se realizó diagnóstico de la variable gestión del talento humano y sus dimensiones en el espacio de estudio mediante el uso del cuestionario con el propósito de identificar los datos e información de los indicadores de cada una de las dimensiones de la variable gestión del talento humano, también se analizó el estado situacional de la calidad de servicio y sus respectivos indicadores y dimensiones, al respecto ha analizado a cada una de las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Posteriormente, se recogieron, registraron y almacenaron los datos. Los datos fueron procesados en Excel para estadística descriptiva y el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 25 para la aplicación de la estadística inferencial, es decir, para aplicar la prueba de normalidad, determinar las relaciones e hipótesis; según los resultados de la prueba de normalidad, y el valor de la significancia o p valor se aplicó la prueba no paramétrica, de tal forma que sirvió para aplicar la prueba de la hipótesis. Excel fue aplicado para elaborar tablas en donde se desarrollaron los procesos de cálculo correspondientes a la estadística descriptiva, también se elaboraron los gráficos pertinentes.

### 3.6. Método de análisis de datos

**Tabla 2**  
Método de análisis de datos

OBJETIVOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE DATOS
Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano (GTH) se relaciona con la Tangibilidad	Observación directa, Encuesta, base de datos	Cuestionario, Excel, SPSS, con métodos descriptivo e inferencial	Se recabará los datos de gestión de GTH y tangibilidad para determinar la correlación

Establecer en qué medida GTH se relaciona con la Capacidad de Respuesta	Observación directa, Encuesta, base de datos	Cuestionario, Excel, SPSS con métodos descriptivo e inferencial	Se recabará los datos de GTH y la capacidad de respuesta para determinar la relación.
Determinar en qué medida la GTH se relaciona con la Fiabilidad	Observación directa, Encuesta, base de datos	Cuestionario, Excel, SPSS con métodos descriptivo e inferencial	Se recabará los datos de GTH y fiabilidad para determinar la relación
Establecer en qué medida la GTH se relaciona con la Seguridad.	Observación directa, Encuesta, base de datos	Cuestionario, Excel, SPSS con métodos descriptivo e inferencial	Se recabará los datos de GTH y seguridad para determinar la relación.
Determinar en qué medida GTH se relaciona con la Empatía	Observación directa, Encuesta, base de datos	Cuestionario, Excel, SPSS con métodos descriptivo e inferencial	Se recabará los datos de GTH y empatía para determinar la relación

Fuente: Elaboración propia

### 3.7. Aspectos éticos

El desarrollo y ejecución de la investigación científica implica el cumplimiento adecuado de normas nacionales e internacionales, en ese sentido, la investigadora ha respetado en todo momento las normas que la Universidad César Vallejo considera como conveniente, al respecto, se ha respetado el Código de Ética en Investigación de esta casa superior de estudios, asimismo, la investigadora se ha comprometido en dar fiel cumplimiento y tener en cuenta los principios de autonomía respetando a quienes participaron en las encuestas; el principio de libertad, en ese sentido, no se ha cambiado los datos de resultados de la investigación, los datos e información y los resultados procesados se han presentado de manera objetiva. Se ha demostrado honestidad con la presentación adecuada del informe con los datos procesados reales, asimismo, se ha respetado los conocimientos científicos de los autores cuyas propiedades intelectuales aparecen en el cuerpo de la presente investigación mediante las citas adecuadas, no se ha dado espacio al plagio en todo sentido; la autora se ha hecho responsable de posibles incumplimientos a las normas del procesos investigativo y los actos que no estén de acuerdo con los principios que considere la universidad. Esta

investigación se cimenta en los principios del artículo 9°, en donde se pone énfasis en la promoción de la originalidad del estudio y el respeto a los conocimientos científicos de otros autores. Respecto al artículo 15°, en donde aborda faltas a la ética, se deja expresa constancia de que la autora no ha alterado o realizado variaciones de datos y resultados, los resultados alcanzados en este estudio son totalmente reales y objetivos.

#### IV. RESULTADOS

En este acápite se alcanzan los resultados alcanzados como resultado del proceso de los datos registrados en el instrumento luego de su aplicación pertinente a cada una de las variables investigadas y en relación a los objetivos indicados en la presente investigación, iniciando por el Objetivo específico 1. Describir la gestión del talento humano prestada en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.

Análisis descriptivo

**Tabla 3**

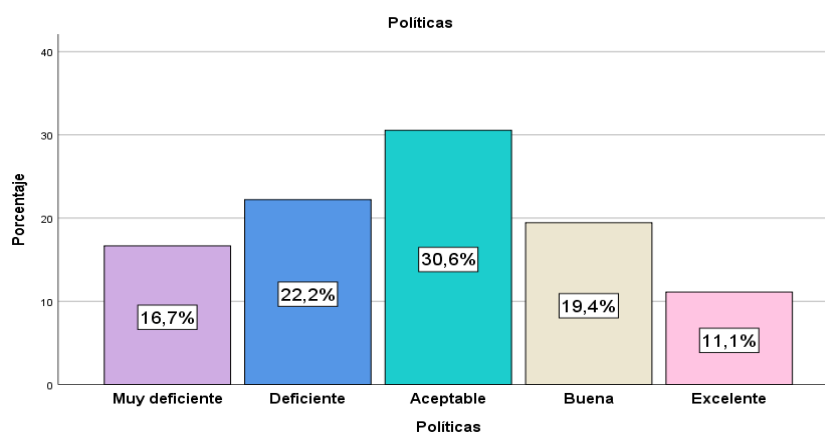
*Dimensión Políticas de la Variable Gestión del Talento Humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	6	16,7	16,7	16,7
Deficiente	8	22,2	22,2	38,9
Aceptable	11	30,6	30,6	69,4
Buena	7	19,4	19,4	88,9
Excelente	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada.

**Figura 1**

*Dimensión Políticas de la Variable Gestión del Talento Humano*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

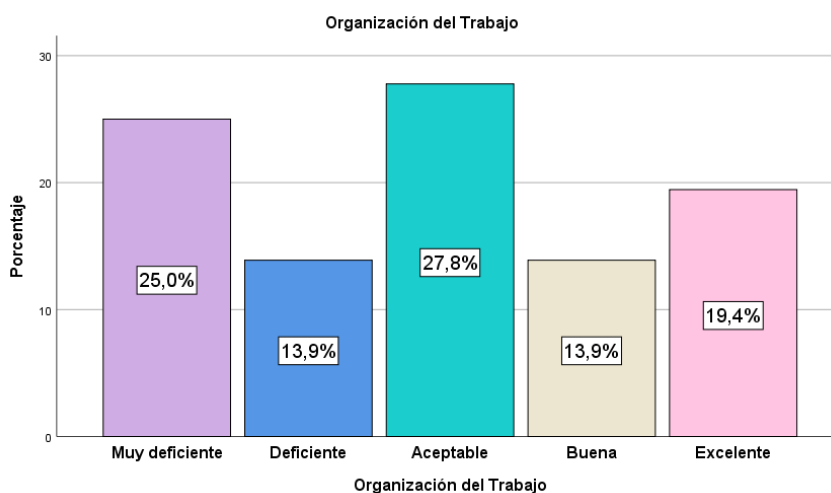
**Interpretación:** Se ha observado que el 16.7% equivalente a 6 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión políticas de la variable Gestión del talento Humano, desde un enfoque distinto, 8 encuestados que constituyeron el 22.2% indicaron como deficiente, 30.6% de encuestados que representaron 11 encuestados indicaron nivel aceptable, 7 personas encuestadas que representaron al 19.4% indicaron nivel bueno y el 11.0% que representan al 4 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 4**  
*Dimensión Organización del Trabajo de la Variable Gestión del Talento Humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	9	25,0	25,0	25,0
Deficiente	5	13,9	13,9	38,9
Aceptable	10	27,8	27,8	66,7
Buena	5	13,9	13,9	80,6
Excelente	7	19,4	19,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 2**  
*Dimensión Organización del Trabajo de la Variable Gestión del Talento Humano*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Interpretación:** Se ha observado que el 25.0% equivalente a 9 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Organización del Trabajo de la variable Gestión del talento Humano, desde un enfoque distinto, 5

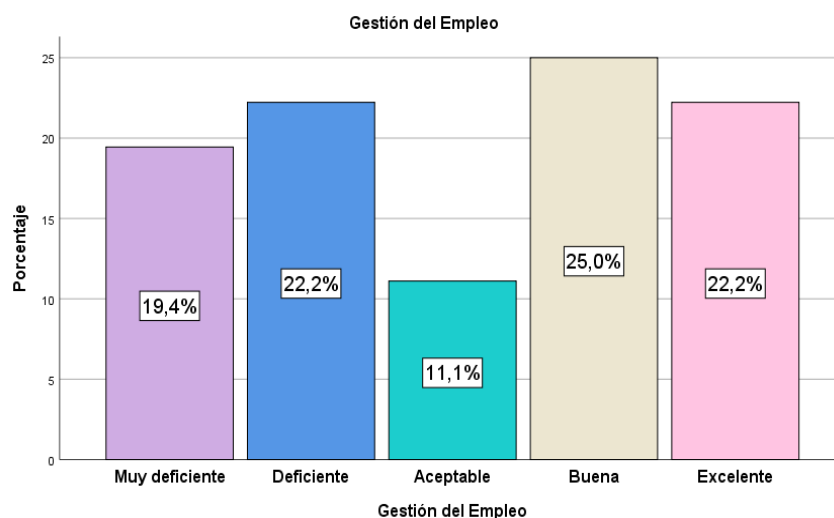
encuestados que constituyeron el 13.9% indicaron como deficiente, 27.8% de encuestados que representaron 10 encuestados indicaron nivel aceptable, 5 personas encuestadas que representaron al 13.9% indicaron nivel bueno y el 19.4% que representan al 7 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 5**  
*Dimensión Gestión del Empleo de la Variable Gestión del Talento Humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	7	19,4	19,4	19,4
Deficiente	8	22,2	22,2	41,7
Aceptable	4	11,1	11,1	52,8
Buena	9	25,0	25,0	77,8
Excelente	8	22,2	22,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 3**  
*Dimensión Gestión del Empleo de la Variable Gestión del Talento Humano*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Interpretación:** Se ha observado que el 19.4% equivalente a 7 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Gestión del Empleo de la variable Gestión del talento Humano, desde un enfoque distinto, 8 encuestados que constituyeron el 22.2% indicaron como deficiente, 11.1% de encuestados que representaron 4 encuestados indicaron nivel aceptable, 9

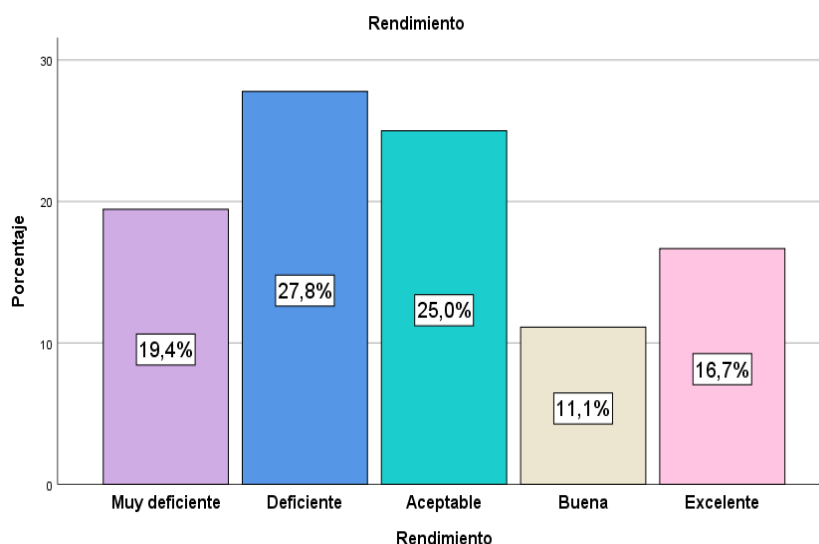
personas encuestadas que representaron al 25.0% indicaron nivel bueno y el 22.2% que representan al 8 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 6**  
*Dimensión Rendimiento de la Variable Gestión del Talento Humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	7	19,4	19,4	19,4
Deficiente	10	27,8	27,8	47,2
Aceptable	9	25,0	25,0	72,2
Buena	4	11,1	11,1	83,3
Excelente	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 4**  
*Dimensión Rendimiento de la Variable Gestión del Talento Humano*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Interpretación:** Se ha observado que el 19.4% equivalente a 7 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Rendimiento de la variable Gestión del talento Humano, desde un enfoque distinto, 10 encuestados que constituyeron el 27.8% indicaron como deficiente, 25.0% de encuestados que representaron 9 encuestados indicaron nivel aceptable, 4 personas encuestadas

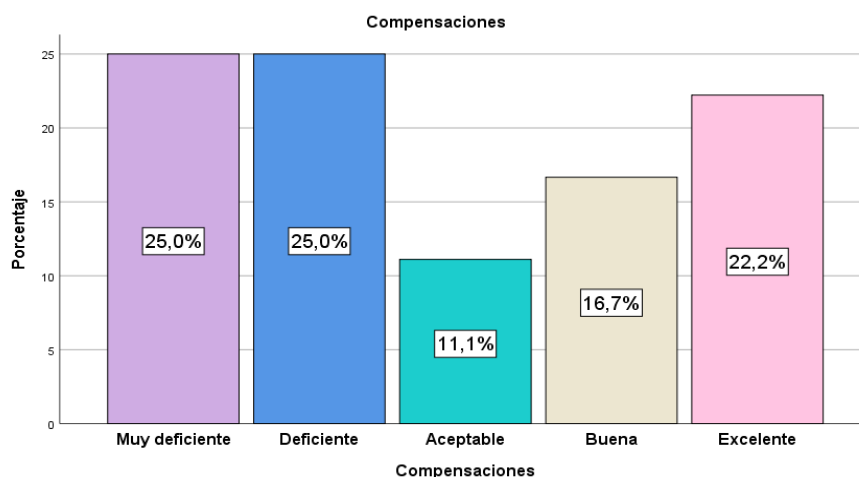
que representaron al 11.1% indicaron nivel bueno y el 16.7% que representan al 6 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 7**  
*Dimensión Compensaciones de la Variable Gestión del Talento Humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	9	25,0	25,0
	Deficiente	9	25,0	50,0
	Aceptable	4	11,1	61,1
	Buena	6	16,7	77,8
	Excelente	8	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 5**  
*Dimensión Compensaciones de la Variable Gestión del Talento Humano*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Interpretación:** Se ha observado que el 25.0% equivalente a 9 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Compensaciones de la variable Gestión del talento Humano, desde un enfoque distinto, 9 encuestados que constituyeron el 25.0% indicaron como deficiente, 11.1% de encuestados que representaron 4 encuestados indicaron nivel aceptable, 6



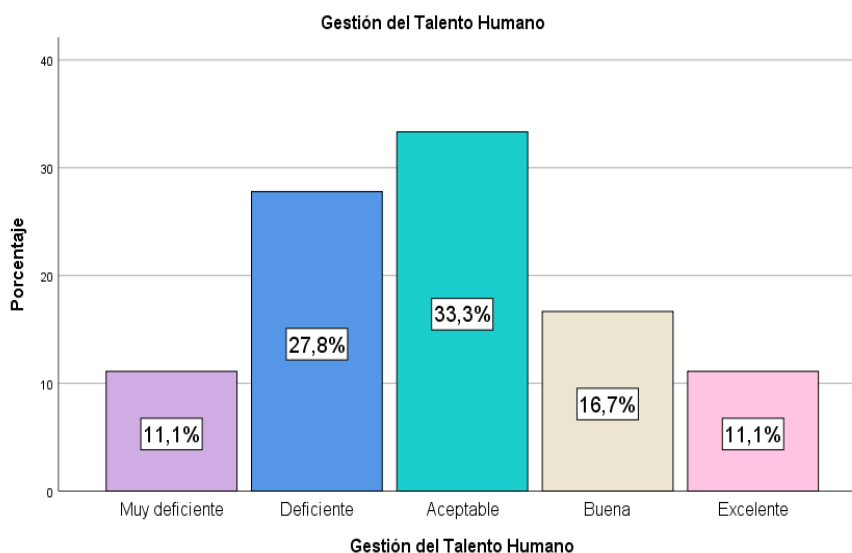
personas encuestadas que representaron al 16.7% indicaron nivel bueno y el 22.2% que representan al 8 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 8**  
*Variable Gestión del Talento Humano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	4	6,0	11,1	11,1
	Deficiente	10	14,9	27,8	38,9
	Aceptable	12	17,9	33,3	72,2
	Buena	6	9,0	16,7	88,9
	Excelente	4	6,0	11,1	100,0
	Total	36	53,7	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 6**  
*Variable Gestión del Talento Humano*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Interpretación:** Se ha observado que el 6.0% equivalente a 4 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a las variables Gestión del talento Humano, desde un enfoque distinto, 10 encuestados que constituyeron el 14.9% indicaron como deficiente, 17.9% de encuestados que representaron 12 encuestados indicaron nivel aceptable, 6 personas encuestadas que representaron al 9.0% indicaron nivel bueno y el 6.0% que representan al 4 encuestados señalaron nivel excelente.

Descripción de la calidad de servicio prestado por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca.

**Tabla 9**

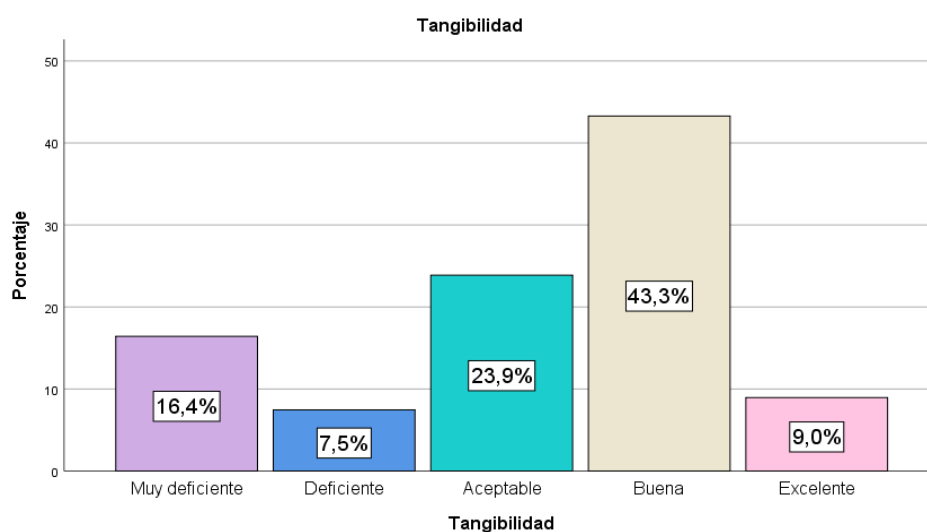
*Dimensión tangibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	11	16,4	16,4	16,4
	Deficiente	5	7,5	7,5	23,9
	Aceptable	16	23,9	23,9	47,8
	Buena	29	43,3	43,3	91,0
	Excelente	6	9,0	9,0	100,0
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 7**

*Dimensión tangibilidad*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Interpretación:** Se ha observado que el 16.4% equivalente a 11 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de Servicio, desde un enfoque distinto, 5 encuestados que constituyeron el 7.5% indicaron como deficiente, 23.9% de encuestados que representaron 16 encuestados indicaron nivel aceptable, 29

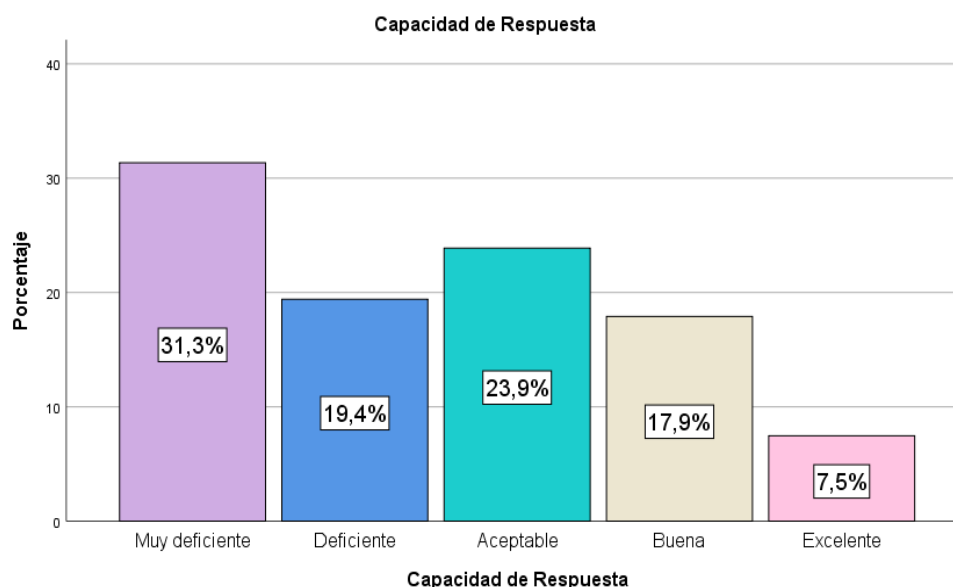
personas encuestadas que representaron al 43.3% indicaron nivel bueno y el 9.0% que representaron a 6 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 10**  
*Dimensión Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	21	31,3	31,3
	Deficiente	13	19,4	50,7
	Aceptable	16	23,9	74,6
	Buena	12	17,9	92,5
	Excelente	5	7,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca

**Figura 8**  
*Dimensión Capacidad de respuesta*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

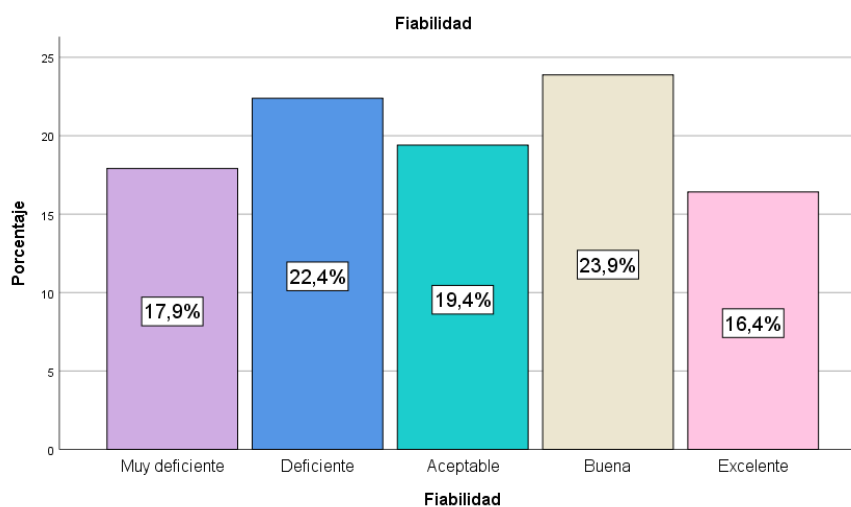
**Interpretación:** Se ha observado que el 31.3% equivalente a 21 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Capacidad de respuesta de la variable Calidad de Servicio, desde un enfoque distinto, 13 encuestados que constituyeron el 19.4% indicaron como deficiente, 23.9% de encuestados que representaron 16 encuestados indicaron nivel aceptable, 12 personas encuestadas que representaron al 17.9% indicaron nivel bueno y el 7.5% que representan al 5 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 11**  
*Dimensión Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	12	17,9	17,9
	Deficiente	15	22,4	40,3
	Aceptable	13	19,4	59,7
	Buena	16	23,9	83,6
	Excelente	11	16,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 9**  
*Dimensión Fiabilidad*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Interpretación:** Se ha observado que el 17.9% equivalente a 17 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio, desde un enfoque distinto, 15 encuestados que constituyeron el 22.4% indicaron como deficiente, 19.4% de encuestados que representaron 13 encuestados indicaron nivel aceptable, 16

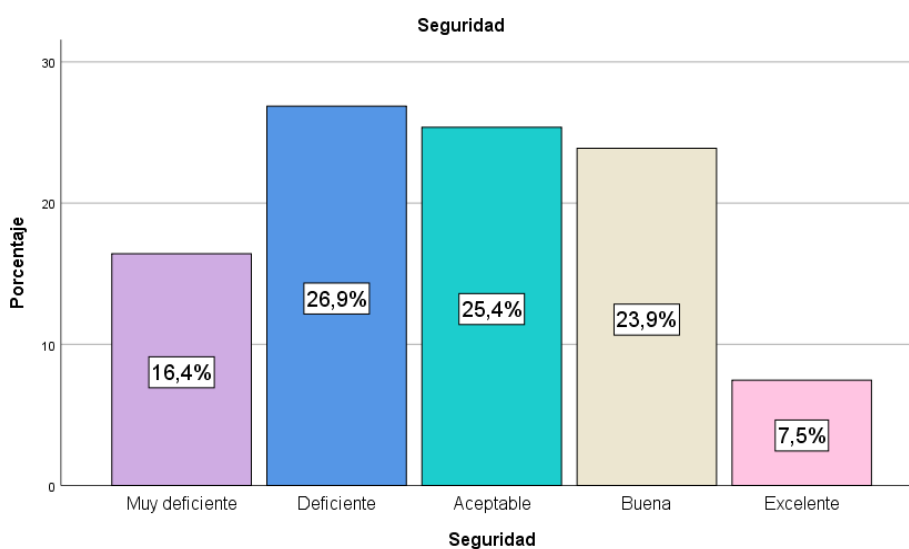
personas encuestadas que representaron al 23.9% indicaron nivel bueno y el 16.4% que representan al 11 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 12**  
*Dimensión Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	11	16,4	16,4	16,4
Deficiente	18	26,9	26,9	43,3
Válido Aceptable	17	25,4	25,4	68,7
Buena	16	23,9	23,9	92,5
Excelente	5	7,5	7,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 10**  
*Dimensión Seguridad*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Interpretación:** Se ha observado que el 16.4% equivalente a 11 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio, desde un enfoque distinto, 18 encuestados que constituyeron el 26.9% indicaron como deficiente, 25.4% de encuestados que representaron 17 encuestados indicaron nivel aceptable, 16

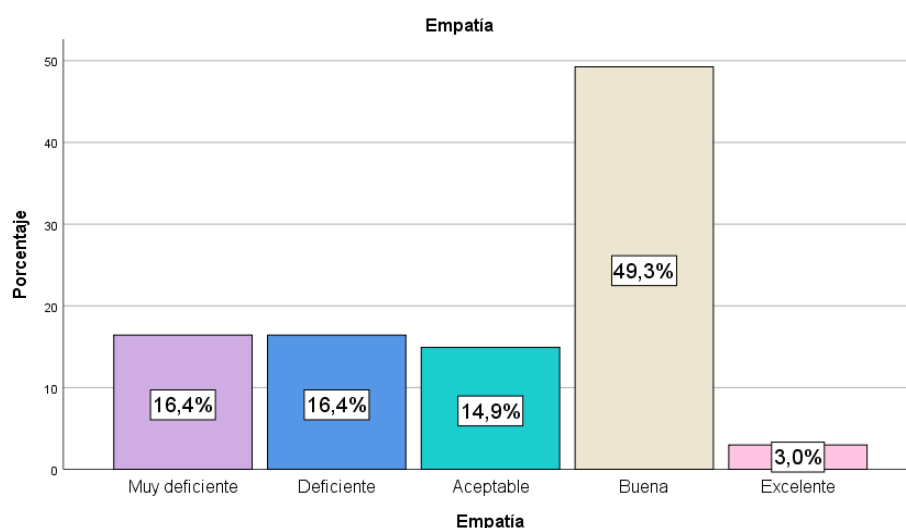
personas encuestadas que representaron al 23.9% indicaron nivel bueno y el 7.5% que representan al 5 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 13**  
*Dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	11	16,4	16,4	16,4
	Deficiente	11	16,4	16,4	32,8
	Aceptable	10	14,9	14,9	47,8
	Buena	33	49,3	49,3	97,0
	Excelente	2	3,0	3,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

**Figura 11**  
*Dimensión Empatía*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad estudiada

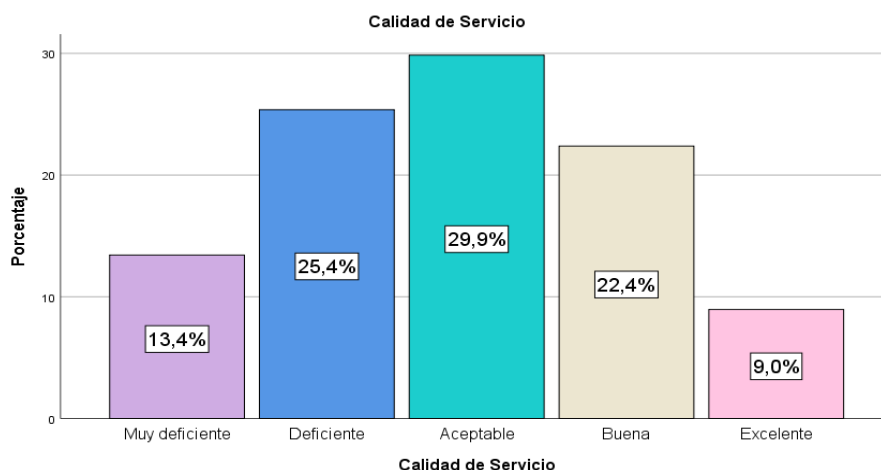
**Interpretación:** Se ha observado que el 16.4% equivalente a 11 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio, desde un enfoque distinto, 11 encuestados que constituyeron el 16.4% indicaron como deficiente, 14.9% de encuestados que representaron 10 encuestados indicaron nivel aceptable, 33 personas encuestadas que representaron al 49.3% indicaron nivel bueno y el 3.0% que representan a 2 encuestados señalaron nivel excelente.

**Tabla 14**  
*Variable Calidad de Servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	9	13,4	13,4	13,4
Deficiente	17	25,4	25,4	38,8
Válido Aceptable	20	29,9	29,9	68,7
Buena	15	22,4	22,4	91,0
Excelente	6	9,0	9,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca

**Figura 12**  
*Variable Calidad de Servicio*



*Nota.* Cuestionario aplicado a conductores y clientes de la comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca

**Interpretación:** Se ha observado que el 13.4% equivalente a 9 de los encuestados hicieron referencia como un nivel muy deficiente a la variable Calidad de Servicio, desde un enfoque distinto, 17 encuestados que constituyeron el 25.4% indicaron como deficiente, 29.9% de encuestados que representaron 20 encuestados indicaron nivel aceptable, 15 personas encuestadas que representaron al 22.4% indicaron nivel bueno y el 9.0% que representan al 6 encuestados señalaron nivel excelente.

## Estadística inferencial

### Gestión el Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio.

**Tabla 15**

*Correlación entre Gestión del talento Humano y la variable Calidad de Servicio*

			Gestión del Talento Humano	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Servicio	N	36	36
		Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	67

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

*Nota:* Datos analizados en el SPSS27

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la variable Calidad de Servicio fue 0.578, este indicador de correlación muestra que existió una correlación positiva media o moderada entre ambas variables de estudio. El p valor fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05, lo cual significa que los datos no tuvieron comportamiento normal. La correlación fue significativa.

### Gestión del talento Humano y su relación con la Tangibilidad.

**Tabla 16**

*Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Tangibilidad*

			Gestión del Talento Humano	Tangibilidad
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Tangibilidad	N	36	36
		Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	67

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

*Nota:* Datos analizados en el SPSS27

**Interpretación:** Dada la tabla 1, se observa que, la correlación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Tangibilidad de la Variable Calidad de Servicio fue 0.566, este indicador de correlación muestra que existió una correlación positiva media entre la variable y la dimensión indicada. El p valor fue



de 0.000, lo cual es menor a 0.05, lo cual significa que los datos no tuvieron comportamiento normal. La correlación fue significativa.

Gestión del talento Humano y su relación con la Capacidad de Respuesta.

**Tabla 17**

*Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta*

			Gestión del Talento Humano	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,392*
		Sig. (bilateral)	.	,018
	Capacidad de Respuesta	N	36	36
		Coeficiente de correlación	,392*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	36	67

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos analizados en el SPSS27

La correlación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta de la Variable Calidad de Servicio fue 0.392, este indicador de correlación muestra que existió una correlación positiva baja entre la variable y la dimensión indicada. El p valor fue de 0.018, lo cual es menor a 0.05, lo cual significa que los datos no tuvieron comportamiento normal. La correlación fue significativa.

Gestión el Talento Humano y su relación con la Fiabilidad.

**Tabla 18**

*Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Fiabilidad*

			Gestión del Talento Humano	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Fiabilidad	N	36	36
		Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	67

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

Nota: Datos analizados en el SPSS27

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio fue 0.617, este indicador de correlación muestra que existió una correlación positiva media o moderada entre la variable y la dimensión indicada. El p valor fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05, lo cual significa que los datos no tuvieron comportamiento normal. La correlación fue significativa.

Gestión del talento Humano y su relación con la Seguridad.

**Tabla 19**  
*Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Seguridad*

			Gestión del Talento Humano	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,367*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	36	36
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,367*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	36	67

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos analizados en el SPSS27

La correlación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Seguridad de la Variable Calidad de Servicio fue 0.367, este indicador de correlación muestra que existió una correlación positiva baja entre la variable y la dimensión indicada. El p valor fue de 0.028, lo cual es menor a 0.05, lo cual significa que los datos no tuvieron comportamiento normal. La correlación fue significativa.

Gestión el Talento Humano y su relación con la Empatía.

**Tabla 20**  
*Correlación entre Gestión del talento Humano y la dimensión Empatía*

			Gestión del Talento Humano	Empatía
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Empatía	Coeficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	67

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

Nota: Datos analizados en el SPSS27

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Empatía de la Variable Calidad de Servicio fue 0.563, este indicador de correlación muestra que existió una correlación positiva media o moderada entre la variable y la dimensión indicada. El p valor fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05, lo cual significa que los datos no tuvieron comportamiento normal. La correlación fue significativa.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se presentan las discusiones de los resultados, los cuales fueron debidamente comparados con las conclusiones de los antecedentes y las teorías que sustentan la presente investigación:

Sobre el objetivo específico 1, se tuvo en la presente investigación que el 11.1% de los encuestados indicaron fue muy deficiente, para el 27.8% fue deficiente que en la investigación antecedente de, 33.3% aceptable, estos resultados coincidieron en un 49% con la salida encontrada en la investigación de Reyes (2022) quien encontró capacitación baja en 72%, y los resultados en gestión del talento humano fueron deficientes y bajos. Coincide plenamente con Bazán y Lozano (2022) debido a que el nivel de gestión del talento humano encontrado fue medio, pero discrepa con lo encontrado por Roldán (2021) debido a que faltó desempeño laboral por parte de los trabajadores operativos, falta de motivación, formación y deficiencias en la comunicación.

De acuerdo con estos resultados se concuerda teóricamente que la gestión del talento humano implica la selección y evaluación de los colaboradores que presente en ese momento las mejores habilidades, capacidades y competencias, sumado a ello, las habilidades blandas; para que puedan cubrir las exigencias laborales de un determinado puesto de trabajo (Cristancho et al, 2018). Que la gestión del Talento Humano tuvo como objetivos aplicar todos los conocimientos en el logro de los índices de gestión, los cuales son, mejores índices de productividad, eficiencia, eficacia y efectividad, lo cual debe darse necesariamente dentro de un adecuado clima laboral (Chiavenato, 2020).

Con referencia al objetivo específico 2, en la presente investigación se tuvo que el 13.4% de los encuestados indicaron fue muy deficiente, para el 25.4% fue deficiente, mientras que para el 29.9% de encuestados fue aceptable, para el 22.4% fue bueno, estos resultados coincidieron en un 45% con la presente investigación debido a que la calidad de servicio se encontró en condiciones similares la investigación antecedente de Flores (2017) dado que encontró que la calidad deservicio fue excelente en 3%, bueno 5%, regular 52% malo 28% y pésimo 12%;

también coincide en un 35% con la investigación antecedente de Flores (2017) porque encontró que la calidad de servicio fue excelente en 3%, bueno 5%, regular 52% malo 28% y pésimo 12%; mientras que coincide plenamente con la investigación de García (2021) quien concluyó que la calidad de servicio fue moderada.

La investigadora concuerda con la teoría, en función a los resultados, que los aspectos cualitativos de servicios implican que todos los colaboradores deben estar comprometidos y enfocados plenamente en los objetivos de la empresa, hace referencia a que los trabajadores adoptan un compromiso integral, se debe haber seleccionado los mejores recursos, adecuado sistema de gestión, así como también, pertinentes métodos de calidad y mejora continua (Alzaydi et al., 2018).

Sobre el objetivo específico 3, en la presente investigación se encontró correlación significativa moderada de 0.566, resultados que contrasta con una diferencia de correlación de 0.466 con lo encontrado por Vivanco (2018) quien tuvo correlación muy baja de 0.10 respecto a tangibilidad; coincide en un 60% con lo encontrado por Flores (2017) dado que encontró 67% de las empresas no tienen especialista de gestión de personal y el 33% de vez en cuando lo tienen en su plan organizacional, lo cual indicó que existió carencia en la prestación cualitativa del servicio en elementos tangibles. Por otro lado, coincide en un 85% con García (2021) quien encontró que la relación entre gestión del talento humano y tangibilidad fue moderada con 0.6857.

Los resultados obtenidos confirman lo sostenido por la teoría en que la tangibilidad se da cuando el usuario recibe una calidad de servicio que lo puedes sentir o medir, dispone de los indicadores siguientes: Eficiencia de la unidad de transporte de carga, mantenimiento de unidades de transporte de carga, conductores de unidades de transporte de carga y, capacidad de carga de la unidad de transporte (Duque, 2015).

Sobre el objetivo específico 4, en la presente investigación se tuvo correlación significativa baja de 0.392; lo cual coincide en un 95% con la investigación

antecedente de Vivanco (2018) quién tuvo como resultado que la atención brindada fue muy mal 40%, mala en 40% y 10% calificaron como buena y 10% como muy bueno. La empresa solucionó problemas en 42% no siempre, 40% nunca, 10% siempre y 8% a veces; asimismo, coincide en un 90% con los resultados encontrados por Yalli (2019) quien tuvo correlación positiva media de 0,486 entre la dimensión compensación del personal y la dimensión capacidad de respuesta.

Asimismo, se está de acuerdo con la teoría que sostiene que la capacidad de respuesta se da cuando el usuario es atendido rápidamente en todos los solicitado, en consecuencia, el servidor desarrolla todos los procesos y actividades de atención al cliente en un tiempo que es considerado como satisfactorio o aceptable; la capacidad de respuesta lo realiza generalmente los servidores como parte del proceso de Atención al Cliente. Esta dimensión presenta los siguientes indicadores: (Duque, 2015).

Con referencia al objetivo específico 5, en la presente investigación se tuvo correlación significativa moderada alta de 0.617; resultado que coincide en un 72% con la investigación de Sumbana (2018) debido a que tuvo 46%, mala en 46% y buena en 8% en fiabilidad, también tuvo que los valores más practicados fueron responsabilidad 39%, integridad y puntualidad 0%, respeto 23%, trabajo en equipo 0%, buen trabajo 15%, todas a las anteriores 39%; por el contrario contrasta con la investigación de Flores (2017) en donde existió deficiencia en la calidad de servicio en fiabilidad; coincide en un 95% con lo encontrado por García (2021) dado que encontró que la relación entre gestión del talento humano y fiabilidad fue moderada con 0.6857; asimismo, hubo diferencia de relaciones de 0.389 con la investigación de Yalli (2019) quién encontró correlación positiva muy baja de 0,228 entre la organización del personal y la confiabilidad.

De acuerdo con los resultados, se confirma teóricamente que la fiabilidad es la capacidad generada por la institución en dar confianza a través de la prestación de servicios a sus usuarios o clientes, el servicio confiable asegura la fidelidad de quien la recibe, la fiabilidad consiste en otorgar el bien o servicio en la cantidad de calidad pactados, de tal forma que, los atributos del bien o servicio que siempre están

presentes en el bien o servicio siempre van a generar confianza en los usuarios (Ávila, 2020).

Con referencia al objetivo específico 6, en la presente investigación se tuvo correlación significativa baja de 0.367; este resultado no coincide con lo encontrado por la investigación antecedente de Flores (2017) dado que existió deficiencia en la calidad de servicio en seguridad; coincidió en un 54% con la investigación de García (2021) debido a que la relación entre gestión del talento humano y seguridad fue moderada con 0.6857, prácticamente el doble.

Respectos a la Seguridad, se confirma según resultados y los fundamentos teóricos que hace referencia a la garantía de calidad que brinda la institución, es el grado de seguridad que los usuarios sienten durante el proceso de atención o prestación del servicio, así como también, a nivel de seguridad que adopta la organización durante la prestación del servicio (Ávila, 2020).

Respecto al objetivo específico 7, en la presente investigación se tuvo correlación significativa moderada de 0.563; resultado que coincide 88% con lo encontrado por Vera (2021) dado que tuvo en empatía, el 40,59% fue amable, el 16.74% medianamente amable, 23.01%; por el contrario discrepa en un 45% con la investigación de Sumbana (2018) quien tuvo, en el trato, 71% fue poco adecuado, nada adecuado 13%; asimismo, los resultados de la presente investigación discrepan con lo obtenido por Flores (2017) quien encontró deficiencia en la calidad de servicio en empatía; por último, coincide ligeramente con la investigación de García (2021) porque tuvo que la relación entre gestión del talento humano y empatía fue moderada con 0.7714.

Se confirma teóricamente y en función a los resultados alcanzados que la empatía del servidor durante el proceso de prestación se pone en el lugar del usuario cliente, esa puesta en lugar significa de que está de acuerdo con qué el cliente debe recibir la calidad la atención que pueda satisfacer su necesidad y que pueda asegurar su confianza en la institución (Ávila, 2020).

En función al objetivo general, en este estudio se tuvo que la correlación entre la primera y segunda variable fue positiva media de 0.578, este resultado coinciden en un 75% con las investigaciones antecedentes de Reyes (2022) quien tuvo como resultado que el modelo de gestión del talento humano mejoró en un 42% a la calidad de servicio al cliente en la empresa estudiada, con la investigación antecedente de Vera (2021) en donde se encontró que la gestión de talento humano incidió en un 56% en el servicio de atención al cliente; asimismo, coincidió con los resultados de Bazán y Lozano (2022) en donde se tuvo que la relación fue positiva alta con 0.863 entre Gestión del talento humano y la variable Calidad de servicio. La presente investigación coincidió en un 95% con la investigación antecedente de Yalli (2019) ya que tuvo correlación de 0.52, es decir, relación moderada entre la primera y segunda variable, también coincidió en un 78% con la investigación de Paredes (2019) quién encontró que la correlación alta 0.784.

Se está de acuerdo con la teoría debido a que sostiene que cuando una administración procesa adecuadamente la Gestión del Talento Humano puede contribuir significativamente en obtener mejores resultados en los indicadores o dimensiones de la segunda variable (Ávila, 2020).



## **VI. CONCLUSIONES**

A continuación, se presentan las conclusiones arribadas en el estudio de las correlaciones entre las variables Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio, tanto para el objetivo general, como para cada uno de los objetivos específicos.

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la variable Calidad de Servicio fue positiva media de 0.578, lo cual significa que los datos no tuvieron comportamiento normal, la correlación fue significativa y por lo tanto se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Tangibilidad de la Variable Calidad de Servicio fue positiva media de 0.566, lo que significa que la correlación fue significativa y, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta de la Variable Calidad de Servicio fue positiva baja de 0.392, lo que significa que la correlación fue significativa y, por lo tanto, fue aceptada la hipótesis alternativa y rechazada la hipótesis nula.

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio fue positiva media 0.617, lo que significa que la correlación fue significativa y, por lo tanto, fue aceptada la hipótesis alternativa y rechazada la hipótesis nula.

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Seguridad de la Variable Calidad de Servicio fue positiva baja de 0.367, lo que significa que la correlación fue significativa y, por lo tanto, fue aceptada la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

La relación entre la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Empatía de la Variable Calidad de Servicio fue positiva media 0.563, lo que significa que la

correlación fue significativa y, por lo tanto, fue aceptada la hipótesis alternativa y fue rechazada la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentan las recomendaciones de tipo general y específicas, así como también las recomendaciones para la empresa y para las futuras investigaciones

La administración de la empresa Comunidad Campesina estudiada debe tener en cuenta la correlación entre las dos variables estudiadas, debe registrarlo, analizarlo y tomar las decisiones de mejora en ambas variables con la participación decidida y activa de los colaboradores quienes deben ser capacitados trimestralmente y, deben contratar profesionales con experiencia en estas dos variables hasta lograr una correlación alta y significativa.

La administración de la empresa debe mejorar significativamente la Gestión del Talento Humano, para ello, debe capacitar trimestralmente al Gerente de Recursos humanos en los procesos de selección de conductores de carga pesada, debe contratar especialistas nacionales en donde se capaciten el personal operativo y administrativo, las capacitaciones deben ser evaluadas y medidas en sus resultados con el propósito de que la gerencia pueda tomar decisiones oportunas y adecuadas.

La administración de la empresa debe mejorar la calidad de servicio actualizando sus políticas de calidad y capacitando a los conductores de transporte pesado en los elementos básicos de la calidad, especialmente de las dimensiones tangibilidad, capacidad de servicio, seguridad, fiabilidad y empatía; para ello debe de contratar especialistas nacionales con experiencia en temas de servicio de calidad en el rubro de transportes de carga pesada.

La administración de la empresa debe mejorar la dimensión Tangibilidad de la Calidad de Servicio, para ello debe capacitar a los conductores sobre los elementos tangibles del servicio de calidad en el transporte de carga pesada, debe encuestar semestralmente al cliente para obtener indicadores de calidad respecto a la tangibilidad, estos son, limpieza de la unidad de transporte, capacidad,

instalaciones de atención como luz, agua, equipos de oficina cómodos, almacenes limpios, etc.

La administración de la empresa debe mejorar la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio, debe poner especial énfasis porque actualmente esta dimensión se ha encontrado en nivel bajo, para ello tienen que capacitar a los conductores en cómo atender a los clientes desde la perspectiva de las dimensiones de la calidad de servicio, se debe asignar a un personal capacitado para que realice charlas mínimo 5 minutos antes de iniciar las labores cotidianas.

La administración de la empresa debe mejorar la dimensión Fiabilidad, aunque esta moderadamente alta, debe mejorarse mediante entregas de carga a tiempo, entrega integral de las mercaderías transportadas, con puntualidad, y sobre honestidad y responsabilidad en el servicio. La administración debe poner especial énfasis en esta dimensión debido a que se trata de confianza, la cual es muy importante para los clientes.

La administración de la empresa debe mejorar la dimensión Seguridad, también en este caso, debe poner especial énfasis debido a que se encuentra con baja relación, para ello debe capacitar al personal de transporte de carga pesada en los indicadores de seguridad, sobre todo en seguridad de los bienes transportados, seguridad del medio de transporte y cumplimiento con los términos pactados en el contrato de servicio.

La administración de la empresa debe mejorar la dimensión Empatía de la Variable Calidad de Servicio, que consiste en enseñar a los conductores a prestar el servicio de carga pesada como si ellos mismos fueran los clientes y cómo les gustaría ser tratados en la prestación del servicio. En ese sentido, los conductores deben ser capacitados bimensualmente.

La empresa debe continuar aplicando esta investigación, por lo menos una vez al año, registrar los datos, analizar y estudiar nuevas tecnologías, técnicas y métodos respecto a ambas variables y aplicarlos en el mediano plazo. Otra recomendación

consiste en la posibilidad de acreditar sus procesos de calidad con certificación nacional e internacional, ambos en el largo plazo.

Realizar investigaciones que se desprendan de la actual investigación, tales como, determinar la relación entre la gestión del talento humano y los procesos críticos de calidad de servicio, estudio de la calidad de servicio prestada en la empresa en función de las normas nacionales e internacionales, la primera y segunda variables estudiadas, etc.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2018). *Organizational behavior. How to achieve a cultural change through Competency Management*.
- Alzaydi, Z., Al-Hajla, A., Nguyen, B., & Jayawadhena, C. (2018). *A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. Business Process Management Journal. 4(1), 295–328.*  
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Management of human talent and new labor relations. Universidad Ecotec.* Obtenido de <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). *Management of Human Resources. Universidad y Sociedad.* Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295>
- Ávila, M. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad, en el G.A.D. Riobamba.* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Ecuador.  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6527>
- Bazán Calderón, L. D., & Lozano Chávez, K. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Barboza Grupo E.I.R.L. - Chepén, 2022.* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Chepén Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104743>
- Benegas, N. Y. (2000). *El Cuadro de Mando como Instrumento de Control en la Gestión Social: Recursos Humanos y Medioambiente.* España: Revista española de Financiación Contabilidad.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la Investigación.* Pearson. Obtenido de [https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi\\_v\\_bernal\\_ruta.pdf](https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf)
- Carbajal, C. R. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016.* 2017.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *CEPAL insta a fomentar las inversiones en servicios hídricos para mejorar el bienestar, la calidad de vida y reactivar la economía de la región.*

<https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-insta-fomentar-inversiones-servicios-hidricos-mejorar-bienestar-la-calidad-vida>

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición. México: Mc Graw Hill. ISBN-13: 978-970-10-6876-2.*
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España. ISBN: 978-1-4562-6316-4.*
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento Humano. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España. ISBN: 978-1-4562-6681-3.*
- Cristancho, J., Ureña, Y., & Rivera, D. (2018). *Gestión del talento humano. Obtenido de Repositorio institucional Uniminuto: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13322/1/Libro Retos%20paradigmas%20digital\\_2018.pdf#page=154](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13322/1/Libro_Retos%20paradigmas%20digital_2018.pdf#page=154)*
- Duque, O. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.*
- Emrah, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). *Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. Business and Economics Research Journal.*
- Fida, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). *Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. SAGE.*
- Flores Quispe, L. (2017). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015- 2016. Tesis de maestría. Obtenido de Universidad Nacional del Altiplano. Bolivia.*
- García Solis, A. M. (2021). *Calidad de servicio de atención de una empresa de transporte de carga, Lima 2021. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30045>*
- Gobena, A. G. (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. Annals of Social Sciences & Management studies. Obtenido de <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>*
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.*

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. 6.<sup>a</sup> ed. México: Mc Graw Hill 800 pp. ISBN: 781456223960.
- Howard, R., David, W., & Perry Gail Stout and Montgomery. (2013). *simplify strategic planning and management whit the balanced scorecard*. New York: the Institute Press.
- Humberto, G. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Konopaske, R., Ivancevich, J., & Matteson, M. (2018). *Organizational Behavior and Management, Mc Graw Hill Education, New York*.
- Konosuke, M. (2004). *Cualidades necesarias para un gerente*. New York: Mc Graw Hill.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2022). *Estadística - Servicios de Transporte Terrestre por Carretera - Servicios de Carga. Informes y publicaciones*. Lima Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344890-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-carga>
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D., & López, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico. (Primera edición)*. Quito, Ecuador. Editorial Compás.
- Olve, P. y. (2004). *El Cuadro de Mando en Acción. Equilibrando Estrategia y Control*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Paredes Carnecilla, Y. I. (2019). *Capacitación del talento humano y calidad de servicio en la empresa de Transporte Pacific Perú Cargo S.A.C., Santa Anita 2019* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Lima Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87057>
- Partners, H. Y. (2003). *Dominar el Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Peter, D. (1993). *Cómo obtener un desempeño económico de primera*. México: Prentice Hall.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Dominio de las Ciencias*. 6(3), 1118-1142.



- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). *Effects of total quality management in local authorities. International Journal of Quality and Service Sciences*. 2017. 9(1), 41–66
- Reyes Rodríguez, A. E. (2022). *Modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa publicidad Villavicencio de la ciudad de Santo Domingo*. [Tesis de maestría, Universidad Católica del Ecuador].  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3049>
- Roldán Paria, P. K. (2021). *Gestión del Talento Humano en una Empresa de Transporte de Carga, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Lima Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72506>
- Roman, B. (2005). *Investigación y desarrollo de un tablero de mando para la gestión empresarial basado en el sistema de gestión estratégica Balanced Scorecard*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Sebastián, N. (2006). *La guía definitiva de la gestión de proyectos (FT/PH)*. Prentice Hall.
- Sumbana Pozo, T. J. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Compañía de Transporte Cordero Guerra CIA. LTDA. de la ciudad de Puyo*. [Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Puyo Ecuador.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7745>
- Vera Choez, M. R. (2021). *Gestión del talento humano y servicio de atención al cliente: caso Cooperativa de transporte interprovincial 7 de noviembre del Cantón Paján, año 2021*. [Tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Ecuador.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7745>
- Vivanco Espinoza, M. J. (2018). *Estrategias de gestión de talento humano para la Compañía de Transporte Pesado Vivanco S.A. "Transvivanco"*. [Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Babahoyo – Ecuador.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9140/1/PIUBADM014-2018.pdf>
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2018). *Human Resources Administration: human capital management*. McGraw-Hill.  
<https://www.worldcat.org/oclc/949847689>.
- Yalli Riveros, J. C. (2019). *Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Perú.

<https://repositorio.unh.edu.pe/items/a1b701a6-dd60-4986-b077-c346743670fb>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023				
Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión del talento Humano	La gestión del talento humano es el proceso de aprovechamiento de las capacidades y habilidades del trabajador de una empresa para lograr los objetivos previstos. (Chiavenato, 2020)	Políticas	Organización Interna del personal	Muy deficiente Deficiente Aceptable Buena Excelente
			Planificación de Políticas del personal	
			Estrategias y procedimientos	
			Calidad de las políticas de recursos humanos	
		Organización del trabajo	Diseño de puestos de trabajo	
			Administración de los puestos de trabajo	
			Distribución de los puestos de trabajo	
		Gestión del empleo	Selección de Personal	
			Inducción del Personal	
			Período de Prueba	
			Rotación del Personal	
		Rendimiento	Cumplimiento con entrega de carga	
			Entrega de carga en buen estado	
			Evaluación de desempeño	
Compensaciones	Apoyo compensatorio por parte de la empresa			
	Nivel de remuneraciones			
	Bienestar social			
Calidad de servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023	La calidad de servicio se define como la sostenibilidad y permanencia en la prestación de un servicio o atención de una determinada institución Hacia los clientes o usuarios quienes califican	Tangibilidad	Eficiencia de la unidad de transporte de carga	Muy deficiente Deficiente Aceptable Buena Excelente
			Mantenimiento de unidades de transporte de carga	
			Conductores de unidades de transporte de carga	
			Capacidad de carga de la unidad de transporte	
		Capacidad de respuesta	Nivel de información del servicio de transporte de carga	
			Grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga	
			Grado de atención a los servicios de transporte de carga	

	al servicio como según la satisfacción o insatisfacción generada por el servicio (Fida et al, 2020)		Nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga	
		Fiabilidad	Nivel de confianza en el servicio	
			Grado de eficiencia del servicio de transporte de carga	
			Nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga	
			Grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga	
		Seguridad	Nivel de seguridad de los bienes transportados	
			Grado en que la carga llegue en buen estado	
		Empatía	Nivel de atención personalizada	
			Grado de postservicio	
			Nivel de ponerse en la situación del cliente	

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Gestión del talento Humano	Políticas	Organización Interna del personal	<b>Tipo de investigación:</b> No experimental <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> Correlacional <b>Población:</b> 67 clientes de transporte de carga terrestre. <b>Muestra:</b> 36 conductores de transporte de carga terrestre. <b>Técnica:</b> Observación, análisis y cuestionario. <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Escala:</b> Likert
En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Calidad de Servicio prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Calidad de Servicio prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	La Gestión el Talento Humano se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.			Planificación de Políticas del personal	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			Estrategias y procedimientos	
¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Tangibilidad prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023?	prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023. Establecer en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	La Gestión el Talento Humano se relaciona positivamente y significativamente con la Tangibilidad prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.		Organización del trabajo	Calidad de las políticas de recursos humanos	
					Diseño de puestos de trabajo	
¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023?	Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	La Gestión el Talento Humano se relaciona positivamente y significativamente con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.			Gestión del empleo	
				Distribución de los puestos de trabajo		
				Rendimiento	Selección de Personal	
Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023?	Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	La Gestión el Talento Humano se relaciona positivamente y significativamente con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.		Gestión del empleo	Inducción del Personal	
					Período de Prueba	
			Compensaciones	Rotación del Personal		
Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023?	Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	La Gestión el Talento Humano se relaciona positivamente y significativamente con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	Rendimiento	Cumplimiento con entrega de carga		
				Entrega de carga en buen estado		
Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023?	Determinar en qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	La Gestión el Talento Humano se relaciona positivamente y significativamente con la Capacidad de Respuesta prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	Compensaciones	Evaluación de desempeño		
				Apoyo compensatorio por parte de la empresa		
				Nivel de remuneraciones		

<p>¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Fiabilidad prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023?</p> <p>¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Seguridad prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023?</p> <p>¿En qué medida la Gestión el Talento Humano se relaciona con la Empatía prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023?</p>	se relaciona con la Fiabilidad prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.	Bautista de Pachachaca 2023.	Calidad de servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023			Bienestar social			
		La Gestión el Talento Humano se relaciona positiva y significativamente con la Fiabilidad prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.					Tangibilidad	Eficiencia de la unidad de transporte de carga	
								Mantenimiento de unidades de transporte de carga	
								Conductores de unidades de transporte de carga	
								Capacidad de carga de la unidad de transporte	
		se relaciona con la Seguridad prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023.				Bautista de Pachachaca 2023.		Capacidad de respuesta	Nivel de información del servicio de transporte de carga
									Grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga
									Grado de atención a los servicios de transporte de carga
									Nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga
		se relaciona con la Empatía prestada por la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023				Bautista de Pachachaca 2023.		Fiabilidad	Nivel de confianza en el servicio
									Grado de eficiencia del servicio de transporte de carga
									Nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga
					Grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga				
				Seguridad	Nivel de seguridad de los bienes transportados				
					Grado en que la carga llegue en buen estado				
				Empatía	Nivel de atención personalizada				
					Grado de postservicio				
					Nivel de ponerse en la situación del cliente				

### Anexo 3. Encuesta



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Autora: Melgarejo García Gaby Santa**

### ENCUESTA

**Estimado encuestado:** Sírvase responder con absoluta sinceridad la siguiente encuesta, que corresponde al estudio de conocer la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023. Sírvase responder la encuesta con responsabilidad y honestidad. Este proceso es totalmente anónimo, se reitera el pedido de absoluta honestidad en sus respuestas. Muchas Gracias por su participación.

### CUESTIONARIO

N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>							
01	<b>Políticas</b>	¿Cómo califica la organización interna del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
02		¿Cómo considera la planificación de las políticas del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
03		¿Cómo evalúa las estrategias y procedimientos realizados en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
04		¿Cómo valora la calidad de las políticas de los recursos humanos en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
05	<b>Organización</b>	¿Cómo califica el diseño de puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
06		¿Cómo considera la administración de los puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la					

	<b>ón del trabajo</b>	Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
07		¿Cómo evalúa la distribución de los puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
08	<b>Ge</b>	¿Cómo califica la selección del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
09	<b>sti</b>	¿Cómo considera la inducción del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
10	<b>ón del empleo</b>	¿Cómo evalúa el periodo de prueba en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
11		¿Cómo valora la rotación del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
12	<b>Re</b>	¿Cómo califica el cumplimiento de la entrega de carga por parte del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
13	<b>ndi</b>	¿Cómo considera la entregad de carga por parte del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
14	<b>mi ent o</b>	¿Cómo valora la evaluación de desempeño del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
15	<b>Comp</b>	¿Cómo califica el apoyo compensatorio por parte de la empresa a los trabajadores en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
16	<b>en sa</b>	¿Cómo considera el nivel de remuneraciones al personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
17	<b>cio nes</b>	¿Cómo evalúa el bienestar social otorgado al personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					

## LEYENDA

Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4) y Excelente (5).



N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>							
01	<b>Ta ngi bili da d</b>	¿Cómo califica la Eficiencia de la unidad de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
02		¿Cómo considera el Mantenimiento de unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
03		¿Cómo evalúa a los Conductores de unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
04		¿Cómo valora la Capacidad de carga de la unidad de transporte en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
05	<b>Ca pa cid ad de res pu est a</b>	¿Cómo califica el nivel de información del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
06		¿Cómo considera el grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
07		¿Cómo evalúa el grado de atención a los servicios de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
08		¿Cómo valora el nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
09	<b>Fia bili da d</b>	¿Cómo califica el nivel de confianza en el servicio en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
10		¿Cómo considera el grado de eficiencia del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
11		¿Cómo evalúa el nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
12		¿Cómo valora el grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
13	<b>Se gu rid ad</b>	¿Cómo califica el nivel de seguridad de los bienes transportados en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
14		¿Cómo considera el grado en que la carga llegue en buen estado en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					

15	<b>Em pat ía</b>	¿Cómo califica el nivel de atención personalizada en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
16		¿Cómo considera el grado de postservicio en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					
17		¿Cómo evalúa el nivel de ponerse en la situación del cliente en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?					

**Elaboración: Propia**

**LEYENDA**

Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4) y Excelente (5).

## Anexo 4. Alfa de Cronbach

N°	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																		TOT					
	Políticas				TOT	Organización del trabajo			TOT	Gestión del empleo			TOT	Rendimiento			TOT	Compensaciones			TOT			
	1	2	3	4		5	6	7		8	9	10		11	12	13		14		13		16	17	
1	2	2	2	1	7	1	2	1	4	2	1	2	1	6	2	2	1	5	1	2	1	4	26	
2	2	1	4	3	10	2	1	1	4	1	1	4	2	8	4	2	3	9	2	4	2	8	39	
3	4	5	4	4	17	4	3	5	12	4	5	4	5	18	4	4	5	13	5	4	5	14	74	
4	1	4	5	4	14	1	2	4	7	2	2	1	1	6	5	1	3	9	1	1	1	3	39	
5	2	1	4	2	9	1	3	1	5	1	3	3	4	11	4	2	2	8	1	3	4	8	41	
6	2	5	1	3	11	4	2	5	11	4	2	4	4	14	1	2	2	5	5	4	4	13	54	
7	2	4	4	2	12	5	5	4	14	4	5	4	4	17	4	2	5	11	4	4	4	12	66	
8	1	1	1	2	5	2	4	3	9	1	1	1	2	5	1	1	1	3	2	1	2	5	27	
9	4	3	2	2	11	1	2	1	4	2	2	3	4	11	2	2	1	5	3	3	4	10	41	
10	1	1	2	2	6	2	3	2	7	1	4	2	2	9	3	1	3	7	4	2	2	8	37	
Var					12.2				12.0					19.1				8.7					12.9	
Suma de varianzas																							64.72	
Varianza General																							221.24	
Valor de Alfa																							0.884	

N°	CALIDAD DE SERVICIO																	TOT					
	Tangibilidad				TOT	Capacidad de respuesta				Fiabilidad			Seguridad		TOT	Empatía			TOT				
	1	2	3	4		5	6	7	8	9	10	11	12	13		14	15			16	17		
1	4	1	3	1	9.0	2	3	2	1	8.0	2	1	2	2	7.0	2	1	3.0	3	2	3	8	35.00
2	3	2	4	2	11.0	1	1	4	2	8.0	1	2	4	1	8.0	1	1	2.0	2	1	4	7	36.00
3	5	2	4	5	16.0	4	5	4	1	14.0	1	5	4	4	14.0	4	2	6.0	3	5	2	10	60.00
4	3	1	1	1	6.0	2	2	1	1	6.0	4	1	1	2	8.0	2	2	4.0	1	4	5	10	34.00
5	2	1	3	4	10.0	1	3	3	4	11.0	1	1	3	1	6.0	1	3	4.0	2	1	4	7	38.00
6	2	5	4	4	15.0	4	2	4	4	14.0	5	5	4	4	18.0	4	2	6.0	2	5	1	8	61.00
7	5	4	4	4	17.0	4	1	4	4	13.0	4	1	4	2	11.0	4	5	9.0	2	4	4	10	60.00
8	1	2	5	2	10.0	1	1	1	2	5.0	1	2	5	1	9.0	1	1	2.0	1	1	1	3	29.00
9	1	3	3	4	11.0	2	2	3	4	11.0	3	3	3	2	11.0	2	2	4.0	4	3	2	9	46.00
10	1	1	2	2	6.0	1	3	2	2	8.0	1	2	2	1	6.0	1	4	5.0	1	1	2	4	29.00
<b>Var</b>					<b>13.3</b>					<b>9.56</b>					<b>13.2</b>			<b>4.05</b>				<b>6.04</b>	
Suma de varianzas																							<b>44.54</b>
Varianza General																							<b>152.16</b>
Valor de Alfa																							<b>0.884</b>

## Anexo 5. Validación de instrumentos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Dr. FERNANDO VEGA HUINCHO

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Fernando Vega Huincho	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( x )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Administración	
Institución donde labora:	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
Experiencia en Investigación	Docente Investigador. 15 años de experiencia	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el comportamiento del consumidor y decisión de compra
Autor (a):	Melgarejo García, Gabi Santa (2023)
Procedencia:	Huaraz
Administración:	Conductores y clientes de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Conductores y clientes de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca
Significación:	El objeto es el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca

4. Soporte teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del Talento Humano	Políticas	Esta dimensión tiene como indicadores a la organización interna del personal, la planificación de políticas del personal, las estrategias y procedimientos (Werther et al, 2018).
	Organización del Trabajo	la cual tiene como indicadores al proceso de diseñar puestos de trabajo, la administración de estos puestos laborales (Werther et al, 2018).
	Gestión del Empleo	selección del personal inducción del personal periodo de prueba y rotación de personal (Werther et al, 2018).
	Rendimiento	Al cumplimiento con entrega de carga, entrega de carga en buen estado y la evaluación del desempeño (Werther et al, 2018).
	Compensaciones	Al apoyo compensatorio por parte de la empresa al nivel de remuneraciones, y el Bienestar Social la otorga la empresa a los trabajadores (Werther et al, 2018).
Calidad de Servicio	Tangibilidad	La dimensión tangibilidad se da cuando el usuario recibe una calidad de servicio que lo puedes sentir o medir (Carbajal, 2017).
	Capacidad de respuesta	Esta dimensión se da cuando el usuario es atendido rápidamente en todo lo solicitado, en consecuencia, el servidor desarrolla todos los procesos y actividades de atención al cliente en un tiempo que es considerado (Duque, 2015).
	Fiabilidad	Se conceptúa como la capacidad generada por la organización en dar confianza a través de la prestación de servicios a sus usuarios o clientes usuarios (Ávila, 2020).
	Seguridad	Se refiere al nivel de garantía de calidad que brinda la institución, es el grado de seguridad que los usuarios sienten durante el proceso de atención o prestación del servicio (Ávila, 2020).
	Empatía	La empatía indica que el servidor quien presta el servicio durante el proceso de prestación se pone en el lugar del usuario cliente (Ávila, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento e *Cuestionario de Gestión del Talento Humano y calidad de Servicio elaborado por Gabi Santa, Melgarejo García* en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

Estimado Juez: Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**Variante/categoría: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Primera dimensión / subcategoría: POLITICAS**

**Objetivos de la dimensión:** Organizar, planificar, elaborar estrategias y procedimientos relacionados con la calidad de la política de recursos humanos.

Indicadores	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización interna del personal	¿Cómo califica la organización interna del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Planificación de Políticas del personal	¿Cómo considera la planificación de las políticas del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Estrategias y procedimientos	¿Cómo evalúa las estrategias y procedimientos realizados en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	3	-
Calidad de las políticas de recursos humanos	¿Cómo valora la calidad de las políticas de los recursos humanos en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Segunda dimensión / subcategoría: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

**Objetivos de la dimensión:** Diseñar, administrar y distribuir los puestos de trabajo.

Indicadores	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de puestos de trabajo	¿Cómo califica el diseño de puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Administración de los puestos de trabajo	¿Cómo considera la administración de los puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Distribución de los puestos de trabajo	¿Cómo evalúa la distribución de los puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: GESTION DEL EMPLEO**

**Objetivos de la dimensión: Seleccionar. Vincular, inducir, rotar y establecer procedimientos disciplinarios del personal.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de Personal	¿Cómo califica la selección del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	3	4	4	-
Inducción del Personal	¿Cómo considera la inducción del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Período de Prueba	¿Cómo evalúa el período de prueba en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	3	4	-
Rotación del Personal	¿Cómo valora la rotación del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-



**Cuarta dimensión / subcategoría: RENDIMIENTO**

*Objetivos de la dimensión: Hacer cumplir las entregas de carga con puntualidad y en buen estado.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento con entrega de carga	¿Cómo califica el cumplimiento de la entrega de carga por parte del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Entrega de carga en buen estado	¿Cómo considera la entrega de carga por parte del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Evaluación de desempeño	¿Cómo valora la evaluación de desempeño del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	3	4	4	-

**Quinta dimensión / subcategoría: COMPENSACIONES**

*Objetivos de la dimensión: Establecer compensaciones como apoyo a la empresa y a los trabajadores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo compensatorio por parte de la empresa	¿Cómo califica el apoyo compensatorio por parte de la empresa a los trabajadores en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Nivel de remuneraciones	¿Cómo considera el nivel de remuneraciones al personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Bienestar social	¿Cómo evalúa el bienestar social otorgado al personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	3	-

**Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO**

**Primera dimensión / subcategoría: TANGIBILIDAD**

Objetivos de la dimensión: *Mide la calidad de servicio que el usuario o el cliente lo siente, lo ve, o de manera general lo percibe.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia de la unidad de transporte de carga	¿Cómo califica la Eficiencia de la unidad de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Mantenimiento de unidades de transporte de carga	¿Cómo considera el Mantenimiento de unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Conductores de unidades de transporte de carga	¿Cómo evalúa a los Conductores de unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Capacidad de carga de la unidad de transporte	¿Cómo valora la Capacidad de carga de la unidad de transporte en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Segunda dimensión / subcategoría: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- *Objetivos de la dimensión: Mide la rapidez con que los servidores de la empresa, en este caso los conductores presentan el servicio o que tan rápidos son al atender un reclamo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de información del servicio de transporte de carga	¿Cómo califica el nivel de información del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga	¿Cómo considera el grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de atención a los servicios de transporte y carga	¿Cómo evalúa el grado de atención a los servicios de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	3	-
Nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga	¿Cómo valora el nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: FIABILIDAD**

- *Objetivos de la dimensión: Mide la confianza que genera la empresa, sus servidores antes, durante y después de prestar el servicio.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de confianza en el servicio	¿Cómo califica el nivel de confianza en el servicio en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Grado de eficiencia del servicio de transporte de carga	¿Cómo considera el grado de eficiencia del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	4	-
Nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga	¿Cómo evalúa el nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	4	-
Grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga	¿Cómo valora el grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	3	4	4	4	-

### Cuarta dimensión / subcategoría: SEGURIDAD

- *Objetivos de la dimensión: Observar el verdadero proceso del trabajo, que interactúen con los empleados, adquieran conocimiento sobre el proceso del trabajo y exploren oportunidades de mejora.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de seguridad de los bienes transportados	¿Cómo califica el nivel de seguridad de los bienes transportados en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado en que la carga llegue en buen estado	¿Cómo considera el grado en que la carga llegue en buen estado en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-



**Quinta dimensión / subcategoría: EMPATIA**

- **Objetivos de la dimensión:** Observar el verdadero proceso del trabajo, que interactúen con los empleados, adquieran conocimiento sobre el proceso del trabajo y exploren oportunidades de mejora.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de atención personalizada	¿Cómo califica el nivel de atención personalizada en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de postservicio	¿Cómo considera el grado de postservicio en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Nivel de ponerse en la situación del cliente	¿Cómo evalúa el nivel de ponerse en la situación del cliente en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. FERNANDO VEGA HUIINCHO

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración y Doctorado en Ciencias. Mención Gerencia.

17 de julio de 2023



Dr. Fernando Vega Huincho  
DNI: 32836979

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: **Dra. África del Valle Calanchez Urribarri**

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Dra. África del Valle Calanchez Urribarri</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Administración</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Universidad Cesar Vallejo</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x)
<b>Experiencia en Investigación</b>	<b>Docente Investigador. 15 años de experiencia</b>

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<i>Cuestionario para medir el comportamiento del consumidor y decisión de compra</i>
<b>Autor (a):</b>	<i>Melgarejo García, Gabi Santa (2023)</i>
<b>Procedencia:</b>	<i>Huaraz</i>
<b>Administración:</b>	Conductores y clientes de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<i>15 minutos</i>
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Conductores y clientes de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca
<b>Significación:</b>	El objeto es el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca

4. **Soporte teórico**

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del Talento Humano	Políticas	Esta dimensión tiene como indicadores a la organización interna del personal, la planificación de políticas del personal, las estrategias y procedimientos (Werther et al, 2018).
	Organización del Trabajo	la cual tiene como indicadores al proceso de diseñar puestos de trabajo, la administración de estos puestos laborales (Werther et al, 2018).
	Gestión del Empleo	selección del personal inducción del personal periodo de prueba y rotación de personal (Werther et al, 2018).
	Rendimiento	Al cumplimiento con entrega de carga, entrega de carga en buen estado y la evaluación del desempeño (Werther et al, 2018).
	Compensaciones	Al apoyo compensatorio por parte de la empresa al nivel de remuneraciones, y el Bienestar Social la otorga la empresa a los trabajadores (Werther et al, 2018).
Calidad de Servicio	Tangibilidad	La dimensión tangibilidad se da cuando el usuario recibe una calidad de servicio que lo puedes sentir o medir (Carbajal, 2017).
	Capacidad de respuesta	Esta dimensión se da cuando el usuario es atendido rápidamente en todo lo solicitado, en consecuencia, el servidor desarrolla todos los procesos y actividades de atención al cliente en un tiempo que es considerado (Duque, 2015).
	Fiabilidad	Se conceptúa como la capacidad generada por la organización en dar confianza a través de la prestación de servicios a sus usuarios o clientes usuarios (Ávila, 2020).
	Seguridad	Se refiere al nivel de garantía de calidad que brinda la institución, es el grado de seguridad que los usuarios sienten durante el proceso de atención o prestación del servicio (Ávila, 2020).
	Empatía	La empatía indica que el servidor quien presta el servicio durante el proceso de prestación se pone en el lugar del usuario cliente (Ávila, 2020).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento e *Cuestionario de Gestión del Talento Humano y calidad de Servicio elaborado por Gabi Santa, Melgarejo García* en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

Estimado Juez: Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**Variable/categoría: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Primera dimensión / subcategoría: POLÍTICAS**

**Objetivos de la dimensión:** Organizar, planificar, elaborar estrategias y procedimientos relacionados con la calidad de recursos humanos.

Indicadores	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización Interna del personal	¿Cómo califica la organización interna del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Planificación de Políticas del personal	¿Cómo considera la planificación de las políticas del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Estrategias y procedimientos	¿Cómo evalúa las estrategias y procedimientos realizados en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Calidad de las políticas de recursos humanos	¿Cómo valora la calidad de las políticas de los recursos humanos en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Segunda dimensión / subcategoría: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

**Objetivos de la dimensión:** Diseñar, administrar y distribuir los puestos de trabajo.

Indicadores	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de puestos de trabajo	¿Cómo califica el diseño de puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Administración de los puestos de trabajo	¿Cómo considera la administración de los puestos de trabajo en la gestión de talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de	4	4	4	-

	Pachachaca 2023?				
Distribución de los puestos de trabajo	¿Cómo evalúa la distribución de los puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: GESTION DEL EMPLEO**

*Objetivos de la dimensión: Seleccionar. Vincular, inducir, rotar y establecer procedimientos disciplinarios del personal.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de Personal	¿Cómo califica la selección del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Inducción del Personal	¿Cómo considera la inducción del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Periodo de Prueba	¿Cómo evalúa el periodo de prueba en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Rotación del Personal	¿Cómo valora la rotación del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Cuarta dimensión / subcategoría: RENDIMIENTO**

*Objetivos de la dimensión: Hacer cumplir las entregas de carga con puntualidad y en buen estado.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento con entrega de carga	¿Cómo califica el cumplimiento de la entrega de carga por parte del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Entrega de carga en buen estado	¿Cómo considera la entrega de carga por parte del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Evaluación de desempeño	¿Cómo valora la evaluación de desempeño del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Quinta dimensión / subcategoría: COMPENSACIONES**

Objetivos de la dimensión: *Establecer compensaciones como apoyo a la empresa y a los trabajadores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo compensatorio por parte de la empresa	¿Cómo califica el apoyo compensatorio por parte de la empresa a los trabajadores en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Nivel de remuneraciones	¿Cómo considera el nivel de remuneraciones al personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Bienestar social	¿Cómo evalúa el bienestar social otorgado al personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO**

**Primera dimensión / subcategoría: TANGIBILIDAD**

Objetivos de la dimensión: *Mide la calidad de servicio que el usuario o el cliente lo siente, lo ve, o de manera general lo percibe.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia de la unidad de transporte de carga	¿Cómo califica la Eficiencia de la unidad de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Mantenimiento de unidades de transporte de carga	¿Cómo considera el Mantenimiento de unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Conductores de unidades de transporte de carga	¿Cómo evalúa a los Conductores de unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Capacidad de carga de la unidad de transporte	¿Cómo valora la Capacidad de carga de la unidad de transporte en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Segunda dimensión / subcategoría: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- **Objetivos de la dimensión:** Mide la rapidez con que los servidores de la empresa, en este caso los conductores presentan el servicio o que tan rápidos son al atender un reclamo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de información del servicio de transporte de carga	¿Cómo califica el nivel de información del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga	¿Cómo considera el grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de atención a los servicios de transporte y carga	¿Cómo evalúa el grado de atención a los servicios de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga	¿Cómo valora el nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: FIABILIDAD**

- **Objetivos de la dimensión:** Mide la confianza que genera la empresa, sus servidores antes, durante y después de prestar el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de confianza en el servicio	¿Cómo califica el nivel de confianza en el servicio en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de eficiencia del servicio de transporte de carga	¿Cómo considera el grado de eficiencia del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga	¿Cómo evalúa el nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	4
Grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga	¿Cómo valora el grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	4

**Cuarta dimensión / subcategoría: SEGURIDAD**

- *Objetivos de la dimensión: Observar el verdadero proceso del trabajo, que interactúen con los empleados, adquieran conocimiento sobre el proceso del trabajo y exploren oportunidades de mejora.*

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de seguridad de los bienes transportados	¿Cómo califica el nivel de seguridad de los bienes transportados en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado en que la carga llegue en buen estado	¿Cómo considera el grado en que la carga llegue en buen estado en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Quinta dimensión / subcategoría: EMPATÍA**

- *Objetivos de la dimensión: Observar el verdadero proceso del trabajo, que interactúen con los empleados, adquieran conocimiento sobre el proceso del trabajo y exploren oportunidades de mejora.*

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de atención personalizada	¿Cómo califica el nivel de atención personalizada en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de postservicio	¿Cómo considera el grado de postservicio en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de ponerse en la situación del cliente	¿Cómo evalúa el nivel de ponerse en la situación del cliente en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	.
--	--	---	---	---	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: DRA. AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración y Doctorado en Ciencias. Mención Gerencia.

17 de julio de 2023

Dra. Africa Calanchez Urribarri

CE. 000573626

Docente investigadora

Firma del evaluador

DNI





## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: **MG. GONZALES HIDALGO JULIO AMANCIO**

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Gonzales Hidalgo Julio Amancio	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada San Pedro	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación</b>	Docente Investigador. 11 años de experiencia	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<i>Cuestionario para medir el comportamiento del consumidor y decisión de compra</i>
<b>Autor (a):</b>	<i>Melgarejo García, Gabi Santa (2023)</i>
<b>Procedencia:</b>	<i>Huaraz</i>
<b>Administración:</b>	Conductores y clientes de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<i>15 minutos</i>
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Conductores y clientes de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca
<b>Significación:</b>	El objeto es el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca



**4. Soporte teórico**

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
<i>Gestión del Talento Humano</i>	<i>Políticas</i>	Esta dimensión tiene como indicadores a la organización interna del personal, la planificación de políticas del personal, las estrategias y procedimientos (Werther et al, 2018).
	<i>Organización del Trabajo</i>	La cual tiene como indicadores al proceso de diseñar puestos de trabajo, la administración de estos puestos laborales (Werther et al, 2018).
	<i>Gestión del Empleo</i>	Selección del personal inducción del personal periodo de prueba y rotación de personal (Werther et al, 2018).
	<i>Rendimiento</i>	Al cumplimiento con entrega de carga, entrega de carga en buen estado y la evaluación del desempeño (Werther et al, 2018).
	<i>Compensaciones</i>	Al apoyo compensatorio por parte de la empresa al nivel de remuneraciones, y el Bienestar Social la otorga la empresa a los trabajadores (Werther et al, 2018).
<i>Calidad de Servicio</i>	<i>Tangibilidad</i>	La dimensión tangibilidad se da cuando el usuario recibe una calidad de servicio que lo puedes sentir o medir (Carbajal, 2017).
	<i>Capacidad de respuesta</i>	Esta dimensión se da cuando el usuario es atendido rápidamente en todo lo solicitado, en consecuencia, el servidor desarrolla todos los procesos y actividades de atención al cliente en un tiempo que es considerado (Duque, 2015).
	<i>Fiabilidad</i>	Se conceptúa como la capacidad generada por la organización en dar confianza a través de la prestación de servicios a sus usuarios o clientes usuarios (Ávila, 2020).
	<i>Seguridad</i>	Se refiere al nivel de garantía de calidad que brinda la institución, es el grado de seguridad que los usuarios sienten durante el proceso de atención o prestación del servicio (Ávila, 2020).
	<i>Empatía</i>	La empatía indica que el servidor quien presta el servicio durante el proceso de prestación se pone en el lugar del usuario cliente (Ávila, 2020).

**5. Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación, a usted le presento e *Cuestionario de Gestión del Talento Humano y calidad de Servicio elaborado por Gabi Santa, Melgarejo García* en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

Estimado Juez: Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**Variable/categoría: GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Primera dimensión / subcategoría: POLITICAS**

**Objetivos de la dimensión:** Organizar, planificar, elaborar estrategias y procedimientos relacionados con la calidad de la política de recursos humanos.

Indicadores	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización Interna del personal	¿Cómo califica la organización interna del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Planificación de Políticas del personal	¿Cómo considera la planificación de las políticas del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Estrategias y procedimientos	¿Cómo evalúa las estrategias y procedimientos realizados en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Calidad de las políticas de recursos humanos	¿Cómo valora la calidad de las políticas de los recursos humanos en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Segunda dimensión / subcategoría: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

Objetivos de la dimensión: *Diseñar, administrar y distribuir los puestos de trabajo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de puestos de trabajo	¿Cómo califica el diseño de puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Administración de los puestos de trabajo	¿Cómo considera la administración de los puestos de trabajo en la gestión de talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Distribución de los puestos de trabajo	¿Cómo evalúa la distribución de los puestos de trabajo en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: GESTIÓN DEL EMPLEO**

Objetivos de la dimensión: *Seleccionar. Vincular, inducir, rotar y establecer procedimientos disciplinarios del personal.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de Personal	¿Cómo califica la selección del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Inducción del Personal	¿Cómo considera la inducción del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Periodo de Prueba	¿Cómo evalúa el periodo de prueba en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Rotación del Personal	¿Cómo valora la rotación del personal en la gestión del talento humano en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Cuarta dimensión / subcategoría: RENDIMIENTO**

Objetivos de la dimensión: *Hacer cumplir las entregas de carga con puntualidad y en buen estado.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento con entrega de carga	¿Cómo califica el cumplimiento de la entrega de carga por parte del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Entrega de carga en buen estado	¿Cómo considera la entrega de carga por parte del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Evaluación de desempeño	¿Cómo valora la evaluación de desempeño del personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Quinta dimensión / subcategoría: COMPENSACIONES**

Objetivos de la dimensión: *Establecer compensaciones como apoyo a la empresa y a los trabajadores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo compensatorio por parte de la empresa	¿Cómo califica el apoyo compensatorio por parte de la empresa a los trabajadores en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Nivel de remuneraciones	¿Cómo considera el nivel de remuneraciones al personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Bienestar social	¿Cómo evalúa el bienestar social otorgado al personal en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO

Primera dimensión / subcategoría: TANGIBILIDAD

Objetivos de la dimensión: Mide la calidad de servicio que el usuario o el cliente lo siente, lo ve, o de manera general lo percibe.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia de la unidad de transporte de carga	¿Cómo califica la Eficiencia de la unidad de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Mantenimiento de unidades de transporte de carga	¿Cómo considera el Mantenimiento de unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Conductores de unidades de transporte de carga	¿Cómo evalúa a los Conductores de unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Capacidad de carga de la unidad de transporte	¿Cómo valora la Capacidad de carga de la unidad de transporte en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Segunda dimensión / subcategoría: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- **Objetivos de la dimensión:** *Mide la rapidez con que los servidores de la empresa, en este caso los conductores presentan el servicio o que tan rápidos son al atender un reclamo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de información del servicio de transporte de carga	¿Cómo califica el nivel de información del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga	¿Cómo considera el grado de atención a los reclamos del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de atención a los servicios de transporte y carga	¿Cómo evalúa el grado de atención a los servicios de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga	¿Cómo valora el nivel de disponibilidad de las unidades de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: FIABILIDAD**

- **Objetivos de la dimensión:** *Mide la confianza que genera la empresa, sus servidores antes, durante y después de prestar el servicio.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de confianza en el servicio	¿Cómo califica el nivel de confianza en el servicio en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-





### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Grado de eficiencia del servicio de transporte de carga	¿Cómo considera el grado de eficiencia del servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	4	-
Nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga	¿Cómo evalúa el nivel de problemas presentados en el servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	4	-
Grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga	¿Cómo valora el grado de promesas cumplidas en el servicio de transporte de carga en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	4	-

#### Cuarta dimensión / subcategoría: SEGURIDAD

- *Objetivos de la dimensión: Observar el verdadero proceso del trabajo, que interactúen con los empleados, adquieran conocimiento sobre el proceso del trabajo y exploren oportunidades de mejora.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de seguridad de los bienes transportados	¿Cómo califica el nivel de seguridad de los bienes transportados en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado en que la carga llegue en buen estado	¿Cómo considera el grado en que la carga llegue en buen estado en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Quinta dimensión / subcategoría: EMPATIA**

- *Objetivos de la dimensión: Observar el verdadero proceso del trabajo, que interactúen con los empleados, adquieran conocimiento sobre el proceso del trabajo y exploren oportunidades de mejora.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de atención personalizada	¿Cómo califica el nivel de atención personalizada en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Grado de postservicio	¿Cómo considera el grado de postservicio en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-
Nivel de ponerse en la situación del cliente	¿Cómo evalúa el nivel de ponerse en la situación del cliente en la Comunidad campesina San Juan bautista de Pachachaca 2023?	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MG. GONZALES HIDALGO JULIO AMANCIO**

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración y Doctorado en Ciencias. Mención Gerencia.

17 de julio de 2023



Firma del evaluador  
DNI N° 09517651



## Base de datos

N°	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																
	Políticas				Organización del trabajo			Gestión del empleo				Rendimiento			Compensaciones		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1	1	5	4	4	3	3	4	4	5	2	2	5	3	1	2	2
2	3	1	3	1	1	4	2	2	2	4	1	3	2	1	3	1	2
3	4	5	3	5	4	2	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4
4	2	4	5	1	2	1	1	4	4	1	5	4	5	2	1	5	5
5	2	2	2	3	3	2	3	5	5	5	5	1	1	2	5	5	4
6	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
7	3	3	5	5	3	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1
8	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5
9	2	1	4	1	1	1	2	4	1	2	2	3	1	2	1	2	1
10	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
11	4	2	3	3	4	4	4	5	5	2	3	3	3	3	2	2	1
12	4	4	4	5	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	1	2
13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
14	2	5	5	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1
15	3	3	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2
16	4	3	4	2	2	3	5	5	5	2	2	1	1	4	2	2	3
17	1	4	2	4	5	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4
18	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3
20	2	1	4	2	4	5	1	1	1	1	2	4	5	1	5	2	1
21	1	2	2	4	2	1	2	5	5	5	5	2	1	4	5	5	4
22	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	3	4	5
23	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4
24	2	5	5	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1
25	1	1	2	1	5	4	3	4	1	1	3	2	1	1	1	3	2
26	4	3	4	2	2	3	5	5	5	2	2	1	1	4	2	2	3
27	1	3	2	1	5	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4
28	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
29	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1
30	2	1	4	2	4	5	1	3	1	3	2	4	1	2	1	2	1
31	3	2	2	4	2	4	4	5	5	5	5	2	3	4	5	5	4
32	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
33	5	4	5	1	5	5	5	3	3	3	5	4	2	1	5	5	5
34	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
35	2	3	3	3	4	5	5	1	1	4	3	3	5	5	3	3	2
36	1	1	1	2	1	2	2	4	4	5	5	2	4	3	5	5	5

N°	CALIDAD DE SERVICIO																
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	5	4	2	4	5	3	2	4	4	1	4	4	4	5	4
2	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4
3	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2
4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3
5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4
6	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
7	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4
8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3
9	3	3	2	4	3	3	3	2	5	4	3	3	2	5	2	3	1
10	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
11	4	5	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4
12	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
13	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5
14	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2
15	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3
16	2	1	3	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	2	3	2	4
17	4	1	2	3	1	1	2	1	5	5	5	4	1	5	4	4	3
18	4	2	4	5	2	5	5	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4
19	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	2	2
20	3	3	3	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	5	1	1	4
21	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	5	4
22	4	5	4	4	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3
23	4	4	3	4	2	3	3	4	2	5	4	5	4	2	2	3	4
24	4	4	4	5	3	2	1	3	3	2	1	2	3	3	4	5	4
25	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2
26	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3
27	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4
28	4	1	2	3	1	1	2	1	5	5	5	4	1	5	4	4	3
29	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2
30	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
31	3	5	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	2	5	4	4	4
32	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1
33	4	5	4	4	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3
34	4	5	3	4	2	4	5	4	2	5	4	5	4	2	2	5	5
35	4	4	4	5	3	2	1	3	3	2	1	2	3	3	4	5	4
36	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2
37	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3
38	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
39	4	1	2	3	1	1	2	1	5	5	5	4	1	5	4	4	3
40	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	1	3	2
41	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3
42	3	5	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	2	5	4	4	4
43	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	5	4
44	4	5	4	4	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3
45	4	4	3	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1
46	4	4	4	5	3	2	1	3	3	2	1	2	3	3	4	5	4
47	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO																
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
48	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3
49	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
50	4	1	2	3	1	1	2	1	5	5	5	4	1	5	4	4	3
51	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	3	2
52	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3
53	3	5	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	2	5	4	4	4
54	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	5	4
55	4	5	4	4	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3
56	4	4	3	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1
57	4	4	4	5	3	2	1	3	3	2	1	2	3	3	4	5	4
58	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1
59	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1
60	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4
61	4	1	2	3	1	1	2	1	5	5	5	4	1	5	4	4	3
62	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2
63	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3
64	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1
65	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	5	4
66	4	5	4	4	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3
67	4	4	3	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

20, de Julio de 2023

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Administración

A través del presente, **Cañete Collachagua Klinger Wilder**, identificado (a) con DNI N° 40228022 representante de la empresa Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca con el cargo de **Gerente General**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Melgarejo García Gabi Santa

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada *Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca, 2023*

b)

Si  No

c) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
.....  
Cañete Collachagua Klinger Wilder  
PRESIDENTE  
COMUNIDAD CAMPESINA  
SAN JUAN BAPTISTA DE PACHACHACA  
.....

Firma y Sello

Nombre y Apellidos. Cañete Collachagua Klinger Wilder

Cargo **Gerente General**

[CORICODE] Acuse de recibo de envío Externo Recibidos x



Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo <editorial@comunicacionunap... mar, 31 oct, 17:56 ☆ ↶ ⋮  
para mí ▾

Gabi Santa Melgarejo Garcia:

Gracias por enviar el manuscrito, "Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Comunidad Campesina San Juan Bautista de Pachachaca 2023" a Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. Con nuestro sistema de gestión de revistas en línea, podrá iniciar sesión en el sitio web de la revista y hacer un seguimiento de su progreso a través del proceso editorial:

URL del manuscrito: <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/authorDashboard/submission/951>

Nombre de usuario/a: gabi\_melgarejo\_10

En caso de dudas, contacte conmigo. Gracias por elegir esta revista para publicar su trabajo.

Emilio Flores Mamani

--

Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo.

ISSN 2219-7168 | eISSN 2226-1478

E.P. Ciencias de la Comunicación - Facultad de Ciencias Sociales

Universidad Nacional del Altiplano

Av. Floral 1153, Código Postal 21001

Puno, Perú.