



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Influencia de Gestión del Talento Humano en la Mejora Continua de
la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Castillo Vasquez, Angie Andala (orcid.org/0000-0003-1306-951X)

Panta Sanchez, Rosa Fiorella (orcid.org/0000-0002-5425-2065)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Yndalira y Noel por su sacrificio y apoyo incondicional durante el transcurso de toda mi carrera profesional.

A mis gemelos Marco Anthonio y Mathias André los engréidos de casa son mi fortaleza para seguir adelante.

Asimismo, a mis hermanos y familiares por motivarme cada día y siempre creer en mí.

Angie Andala, Castillo Vásquez

A Dios por darme vida, salud y permitir poder concluir con éxito este trabajo de investigación, por darme fuerza en el transcurso de su construcción.

A mis padres porque son ellos quienes me brindaron su apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera.

Rosa Fiorella, Panta Sánchez

Agradecimiento

A Dios por darnos la oportunidad de dar un paso importante en nuestras vidas, por la sabiduría y fortaleza para seguir adelante en cada uno de nuestros proyectos y metas trazadas.

A nuestra asesora la Dra. Mercedes Reneé Palacios por su enseñanza, paciencia y todo el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros docentes y en especial a la Directora de Escuela por sus enseñanzas y sus palabras de aliento en toda nuestra formación académica, que nos impulsaron a ser mejores cada día.

A la empresa Cable Tv Sechura por brindarnos la información necesaria para la recolección de datos de nuestra tesis.

Angie Andala y Rosa Fiorella

Índice de Contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
4.1. Informe de aplicación del instrumento: cuestionario.....	18
4.2. Informe de aplicación del instrumento: guía de entrevista.....	26
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	

Índice de Tablas

Tabla 1.	<i>Clientes de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.</i>	13
Tabla 2.	<i>Muestra estratificada en los clientes por sectores</i>	14
Tabla 3.	<i>Análisis de regresión entre empowerment y mejora continua</i>	18
Tabla 4.	<i>Análisis de regresión entre assessment center y mejora continua</i>	19
Tabla 5.	<i>Análisis de regresión entre el sistema de evaluación 360° y mejora continua</i>	20
Tabla 6.	<i>Nivel de gestión de talento humano</i>	21
Tabla 7.	<i>Nivel de mejora continua</i>	22
Tabla 8.	<i>Dimensión ciclo Deming de mejora continua</i>	24
Tabla 9.	<i>Características de la mejora continua</i>	24
Tabla 10.	<i>Análisis de regresión entre GTH y continua</i>	26
Tabla 11.	<i>Cronograma de actividades estrategia FA</i>	43
Tabla 12.	<i>Costos incurridos estrategia FA</i>	43
Tabla 13.	<i>Cronograma de actividades estrategia DO</i>	45
Tabla 14.	<i>Costos incurridos estrategia DO</i>	45
Tabla 15.	<i>Cronograma de actividades estrategia DO</i>	47
Tabla 16.	<i>Costos incurridos estrategia DO</i>	47
Tabla 17.	<i>Cronograma de actividades estrategia FO</i>	49
Tabla 18.	<i>Costos incurridos estrategia FO</i>	49
Tabla 19.	<i>Cronograma de actividades estrategia DA</i>	51
Tabla 20.	<i>Costos incurridos estrategia DA</i>	51
Tabla 21.	<i>Cronograma de actividades estrategia DA</i>	53
Tabla 22.	<i>Costos incurridos estrategia DA</i>	53
Tabla 23.	<i>Ingresos y egresos de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.</i>	54
Tabla 24.	<i>Evaluación del beneficio sobre costo</i>	55

Resumen

La investigación tuvo como objetivo evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. El estudio fue tipo aplicado, diseño no experimental – transversal, enfoque mixto y nivel causal – descriptivo. Se trabajó con las variables gestión del talento humano y mejora continua. La población estuvo conformada por 23 colaboradores y 86 clientes ubicados en diferentes sectores de la provincia de Sechura. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y guía de entrevista, compuesta por 28 ítems, mientras que el cuestionario estuvo conformado por 10 ítems. Por otro lado, los instrumentos son confiables ya que se utilizó el Alpha de Cronbach que determinó un 0.83. Del mismo modo, los resultados demostraron que no existe influencia entre la gestión del talento humano y mejora continua. A pesar de los resultados de la variable gestión del talento se necesita reforzar más el empowerment, assessment center y sistema de evaluación 360°, asimismo mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Se concluyó que se rechazan las hipótesis específicas y se acepta la hipótesis nula: la gestión del talento humano no influye en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

Palabras clave: gestión del talento humano, mejora continua, empowerment, assessment center.

Abstract

The objective of the research was to evaluate the influence of human talent management on the continuous improvement of the company Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. The study was applied type, non-experimental - cross-sectional design, mixed approach and causal - descriptive level. We worked with the variables human talent management and continuous improvement. The population was made up of 23 collaborators and 86 clients located in different sectors of the province of Sechura. The instruments used were the questionnaire and interview guide, made up of 28 items, while the questionnaire was made up of 10 items. On the other hand, the instruments are reliable since Cronbach's Alpha was used, which determined 0.83. In the same way, the results showed that there is no influence between the management of human talent and continuous improvement. Despite the results of the talent management variable, it is necessary to further strengthen the empowerment, assessment center and 360° evaluation system, as well as improve the quality of the service offered to clients. It was concluded that the specific hypotheses are rejected and the null hypothesis is accepted: the management of human talent does not influence the continuous improvement of the company Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

Keywords: human talent management, continuous improvement, empowerment, assessment center.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión del talento humano influye en las actividades de las empresas porque es importante contar con un grupo de colaboradores motivados dispuestos a lograr los objetivos y metas para obtener la superación de la organización. Así mismo, en estos tiempos las labores que se llevan a cabo se ejecutan con mayor eficiencia ya que permite atraer a los mejores trabajadores y maximizar la productividad de éste, siendo factores claves el crecimiento de la rentabilidad y la competitividad de cualquier empresa, es así que el primordial desafío del área es enfocarse en el uso de mejora continua de la gestión de talento humano. Sin embargo, para que toda gestión sea eficiente y tenga un alto rango de satisfacción es necesario tener comunicación entre subordinados y colaboradores para obtener la mejora continua que significa la manera de mejorar la forma en la que se hacen las cosas y para ello contar con un plan eficaz.

Guevara (2021) manifiesta que en Colombia la escasa participación y un limitado conocimiento del talento humano en los métodos de mejora continua en las organizaciones es por la insuficiente transparencia y la falta de autocontrol en el personal, siendo éste útil para el mejoramiento continuo. En conclusión, el efecto se puede reflejar en la caída de clientes, afectando la reputación de la empresa y la fuente de ingreso. Además, se pide una autoevaluación de desarrollo y desempeño al talento humano como un método de mejora continúa aplicado para así cambiar y llegar a las metas establecidas.

Hammadi y Hussain (2019), quienes en su artículo analizan que las prácticas y su correcta ejecución en la gestión del talento humano tienen un impacto significativo en el desempeño de una organización. Considerando que uno de los elementos de la gestión del talento humano que más impacto tiene en la selección y retención de empleados es el liderazgo transformacional. Una característica de la gestión del talento es su variedad, ya que se compone por la motivación, el ambiente laboral, la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo.

El Diario La República (2019), informa que el mayor porcentaje de rotación de personal en todo el continente americano se presenta en Perú con el tercer

puesto en el ranking, porque no se realiza correctamente el proceso de selección de personal o se emplean técnicas inadecuadas para la práctica de éste. Se manifiesta que, de cada tres personas seleccionadas, una deja de corresponder a la organización en un corto tiempo que conlleva el 43% a más de sobrecosto laboral de una organización. El diario menciona a Morales, quien argumenta que dichas falencias se deben a la falta de un software de gestión que aprueba la capacidad de respuesta, previsión, análisis, decisión de los colaboradores en la organización.

Cable Tv Sechura E.I.R.L, brinda el servicio de televisión por cable e internet con tecnología de fibra óptica. Cuenta con un espacio informativo de noticias locales, regionales e internacionales. En este sector la competencia es muy fuerte que no sólo es local sino global que trae consigo un producto totalmente innovador. Para ello, se busca reconocer que es mucho más importante que el talento humano esté comprometido con la organización brindando un servicio efectivo al cliente, por ende, se requiere un personal eficiente para la realización de las funciones que permitan la productividad y competitividad de ésta. Se pretende tener una gestión efectiva con la captación de personal, que influya en la mejora continua, enfatizando en su importancia. Sin embargo, la empresa tiene un personal que no está comprometido con alcanzar los objetivos y que solo busca el interés personal. Si esta situación continua la empresa puede tener un nivel de competitividad bajo, la calidad del servicio puede disminuir o llegar a desaparecer.

En consecuencia, se enuncia el problema general: ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022? En lo que concierne a los problemas específicos son: (a) ¿cómo influye el empowerment en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?; (b) ¿cómo influye el assessment center en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?; (c) ¿cómo influye el sistema de evaluación 360° en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?; (d) ¿qué característica tiene la mejora continua en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?

Además, esta investigación se justifica de manera teórica según Arias *et. Al.*, (2012) citado por Fernández (2020) detallan que está vinculada a la expectativa del investigador por explorar los enfoques teóricos que presentan el problema que

se investiga, a fin de progresar en el conocimiento en una línea de indagación. A la fecha no se hace fácil encontrar conceptos de investigación que definan los diferentes temas que el investigador realiza, por lo general nuestro estudio será un aporte a la ciencia ya que gracias a ello se ha indagado en diferentes libros, tesis y artículos para lograr los conceptos, este esfuerzo se realizó para solucionar la situación problemática.

Mientras que la justificación práctica, está dada porque la investigación diseñará un plan que permitirá mejorar la motivación en los colaboradores y los grupos que desempeñan sus funciones, por lo tanto, incrementar el nivel de calidad. Además, dicho plan podría ser útil para otras organizaciones con problemáticas similares, lo que se reflejará en la satisfacción de los clientes, incremento de los ingresos y mayor rentabilidad, lo que significará un efecto multiplicador en la sociedad.

Luego, como objetivo general: evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Por otro lado, se hará mención de los objetivos específicos: (a) analizar la influencia del empowerment en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022; (b) examinar la influencia del assessment center en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022; (c) demostrar la influencia del sistema de evaluación 360° en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022; (d) conocer las características de la mejora continua en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

Finalmente, se establece la hipótesis general: La gestión del talento humano influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022; H_0 : La gestión del talento humano no influye en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Y como hipótesis específicas: (a) el empowerment influye moderadamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022; (b) el assessment center influye significativamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022; (c) el sistema de evaluación 360° influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Sánchez (2020) en su investigación titulada: *Enfoque de Competencias Laborales y Mejora Continua para Gestionar el Talento Humano en Instituciones Educativas de Ecuador*, cuyo objetivo fue diseñar un patrón de mejora continua para la gestión de talento humano con una dirección de capacidades laborales que relacione los métodos céntricos que ayudan a aumentar el desempeño de los docentes del instituto. Como resultado del análisis se pretende conocer el nivel de importancia que cada especialista, se encuestó a 400 personas, un total de 354 encuestas válidas en 1% del total, procesando al estadístico SPSS versión 21. Se concluye que el instituto no ha establecido de manera apropiada el sistema de gestión de talento humano, los docentes no demuestran interés sobre los aspectos de especialidades del lugar y poco conocimiento sobre las políticas y objetivos.

Martínez *et. Al.*, (2018) en su revista de estudio titulada: *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*, identificó como principal objetivo establecer la importancia de la gestión del talento en el mejoramiento de la gestión pública y el desempeño laboral, empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo - no experimental. La población estuvo agrupada por 1 050 empleados de la unidad operante Ministerio de Salud - MINSA del régimen laboral N° 276. Se determinó una muestra de 336 colaboradores empleándose la encuesta. En conclusión, el talento humano está calificado y con la capacidad para asumir dichos cargos y desempeñarlos a la par de las exigencias mundiales.

Espinoza y Montalvo (2021) en su tesis titulada: *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la zona regional N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*, cuyo objetivo fue estudiar la gestión del talento humano y el comportamiento laboral en el personal administrativo de aquel lugar, el estudio que se demuestra una indagación básica de diseño no experimental, descriptivo correlacional, y un enfoque cuantitativo. La muestra total de 24 colaboradores, para aplicar el cuestionario consta de 19 interrogantes la cual se adquiere los datos relevantes sobre el tema. En las derivaciones de la indagación se indicó un rango de significancia alto a 0.05 al vincular con las variables, lo cual,

si existe una relación entre ambos, mientras que la coeficiencia es $r=0.769$ según la prueba Pearson, es decir, hay una buena dependencia entre las dos variables. En conclusión, el estudio establece que si hay relación entre la variable independiente con la variable dependiente lo que significa un desempeño laboral en el personal administrativo.

Gómez (2021) en su investigación: *Gestión del talento humano y mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2020*, el objetivo fue determinar la asociación efectiva entre ambas variables del tribunal de justicia. Metodológicamente se utilizó un tipo de investigación básico, un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo no experimental-transversal y correlacional, además la muestra es de 298 funcionarios. Por ello, se realizó el cuestionario para estimar la percepción de los colaboradores, para obtener el Alfa de Cronbach y de esa manera probar las hipótesis Rho Spearman, elaborado por el sistema SPSS versión 25. Los resultados obtenidos fueron que existe relación entre gestión del talento humano y mejora continua en la corte suprema, excluyendo la hipótesis y reflejando una medida de 55,52% según los colaboradores.

Silvestre (2020) en su investigación titulada: *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Mariscal Castilla distrito del Rímac – 2019*, su objetivo fue determinar la correlación entre el peritaje humano y el desempeño laboral del personal de enfermería. Es un enfoque cuantitativo con una correlación descriptiva. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y su herramienta cuestionario. La muestra fue de 29 personas del centro de salud obteniendo una notable relación positiva con el desempeño de los empleados, el coeficiente de correlación es de 0.53. De igual forma, se concluye que existe una fijación de calidad entre las variables, relacionadas con la labor colaborativa interna de la institución.

Yzquierdo y Vásquez (2018) consideró en su investigación titulada: *Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante Longhorn, Cajamarca, 2018*. Cuyo objetivo fue establecer la influencia que existe en dichas variables en los colaboradores del restaurante. Este estudio fue de diseño no experimental, correlacional transversal, donde se le aplicó el procedimiento de Somerso, dando como significación de 0.006

y un nivel de confianza de 0.005, lo que asegura que la gestión del talento humano si contribuye en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de la organización. Concluyendo que el 50.67% de los colaboradores mencionan que no existe una política de capacitación permanente que impida el crecimiento de ideas innovadoras y el 60% de los encuestados manifiestan que pocas veces se efectúa la gestión en la organización.

Delgado (2022) en su investigación: *Gestión del talento humano y mejora continua en la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado*. Tiene como objetivo establecer los vínculos entre la gestión del talento y la mejora continua en la UGEL El Dorado, el método es de investigación básico, no experimental, transversal y descriptivo, la población se basó por 30 trabajadores dentro de la empresa, cuya muestra fue de tipo censal. Como resultados, se reafirmó que la variable GTH está al 50% con la media y mejora continua fue calificado con un máximo de 66,7 por los encuestados. Concluyendo que, entre las variables hay vínculos significativos con la gestión del talento humano y la mejora continua, el coeficiente Rho de Spearman de 0,512, muestra una correlación moderadamente positiva con un valor 0.004 menor a 0.01.

Fernández (2019) en su investigación propuesta sobre *Gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Triveca S.A.C. Piura 2018*. Cuyo objetivo principal del estudio fue el bajo desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en cuestión. Se utilizó mediante el método de proposición descriptiva, se solicitó a un grupo de 47 trabajadores que cumplimentaran un cuestionario que incluía 12 ítems relacionados con la variable independiente, así como 20 interrogantes respectivos con la variable dependiente, luego de analizar los resultados se concluyó que no existe una estructura adecuada en la gestión del talento, ya que hay escasa comunicación entre los colaboradores y existe un descenso en las capacitaciones.

Referente a las diversas teorías, respecto a la variable independiente la gestión del talento humano, hoy en día las organizaciones toman en cuenta el por qué es importante contar con un personal motivado capaz de romper barreras de acuerdo a las necesidades del mercado, contratando personas profesionales adecuadas al puesto de trabajo y utilizando herramientas de ejecución para medir

el rendimiento y el proceso de sus competencias, por ello, Chiavenato (2002) citado por Díaz y Quintana (2021) definen la gestión del talento humano como el enfoque de ver a los colaboradores como seres humanos con muchas habilidades y competencias que se someten a las empresas para operar, producir y alcanzar los objetivos estratégicos.

Rezaei & Beyerlein (2018) definen la gestión del talento como el desarrollo fundamental de aprendizaje que permitirá al colaborador lograr nuevas capacidades que utilizarán en el área que desempeñan en la empresa, sumando esfuerzos a base de conocimientos para lograr una ventaja en el mercado y diferenciarse del resto de la competencia. Por ello, Magaña (2018) considera las tres dimensiones: empowerment (empoderamiento), el assessment center (entrevista de evaluación situacional) y sistema de evaluación 360 grados (evaluación integral).

Para Chiavenato (2020) en la teoría del empowerment da a conocer que se usa como órgano de transferencia de competencias para cada cargo específico de la empresa, y a su vez busca demostrar que cada colaborador posee capacidades para innovar, crear e integrar la fuerza intelectual en la empresa. Además, nos ayuda a controlar de una forma más específica la calidad de la organización. La teoría del comportamiento busca demostrar la conducta de los colaboradores en la organización de forma colectiva para comprender o percibir el crecimiento de las labores empresariales.

Leyva y Vilcas (2021) manifiestan que el empowerment es una técnica que demuestra la autoridad de delegar, transmitir poder y responsabilidad a los colaboradores o equipos de trabajo, con el fin de proveer la toma de decisiones y con ello resolver problemas y desplegar acciones sin tener que acudir continuamente a los jefes inmediatos para consultarles u obtener su aprobación.

Respecto a los indicadores de la dimensión del empowerment tenemos: (a) identificación del potencial según Amezcua *et. Al.*, (2019) expresa que antes de delegar poder, es necesario conocer a los individuos, si es posible mediante técnicas como el focus group u otra herramienta; (b) la comunicación busca crear confianza al transferir información sobre la organización y platicar con los

colaboradores. Si ellos tienen información, se sentirán obligados a ejercer el trabajo responsablemente; (c) onboarding según Villalobos (2021) expresa que la práctica de conocimiento, redes nuevas, retribución de funciones, implementación de objetivos y estrategias que garantiza el mejor desempeño laboral de los trabajadores logrando así adaptarse a la organización alcanzando la máxima productividad.

En la dimensión assessment center según Díaz (2020) define que es un método que sitúa una sumatoria de ejercicios, con el fin que todo postulante evaluado demuestre sus competencias y destrezas que posee frente a los presentes que lo están apreciando. Del mismo modo, beneficia las evaluaciones de comportamientos desarrollados en distintas etapas que se pueda estar enfrentando las organizaciones.

Además, los indicadores de esta dimensión: (a) la gestión por competencias, según Barrientos (2016) define como una metodología o guía de gestión perfecta acorde a las competencias que busca mejorar los resultados cumpliendo con los objetivos a través del crecimiento de las habilidades de los trabajadores de la organización; (b) el business game, según Rodríguez (2017) define como un instrumento simulador que ayuda en los eventos de entrenamiento, consiste en tomar decisiones tácticas sin afectar los resultados de un negocio, donde el ocupante de decisiones refleja sin riesgos cómo diferentes decisiones podrían afectar el desempeño de la categoría que administra y el resultado final del negocio; (c) role plays según Hernández y Campa (2018) definen este indicador como una evaluación fundamental para la eficacia de los juegos de negocio obteniendo como resultado la valoración positiva del juego que destaca la toma de decisiones, la gestión de comprensión y análisis de información financiera.

Padilla (2021) expresa que el sistema de evaluación 360° consiste en recopilar datos dignos de confianza sobre el desempeño del colaborador. Es una mayor recopilación de datos sobre las diferentes apariencias que se quieran evaluar sobre el calificado, obteniéndose así resultados integrales. El análisis de evaluación del rendimiento 360° en otras palabras llamado integral, es un proceso que reúne información necesaria de todas las personas que interactúan con el evaluado para recopilar los datos que se adquiere para el sistema de evaluación.

Posteriormente, los tres indicadores en el sistema de evaluación 360°, según León (2013) citado por Fuentes (2018) son: (a) desempeño personal establece una herramienta utilizada para realizar la demostración del nivel de cumplimiento de cada objetivo propuesto. Este sistema permite evaluar de forma integral, objetiva y sistemática el comportamiento profesional y el rendimiento o la eficacia de los resultados; (b) competencias: según Villamor (2013) citado por Fuentes (2018) es la relación de un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que corresponden en su mayoría a un trabajo (responsabilidad o roles), relacionándose con el desempeño de la labor, el mismo que puede medirse frente a los estándares aceptados y que se puede perfeccionar a través de acciones de crecimiento; (c) programas de desarrollo: Fiorucci (2012) citado por Fuentes (2018) los define como un conjunto de acciones que se constituyen con el fin de lograr las condiciones de vida en una región determinada o un país de modo sostenible e integral; (d) autoevaluación: Fernández (2019) la define como el desarrollo técnico que comprende una decisión política y está vinculada con la capacidad de la empresa para determinar problemas, examinar soluciones y aplicar estrategias para incorporar, administrar y consolidar mejoras.

Por otro lado, para la variable dependiente, según Esquivel *et al.*, (2017) señala que la mejora continua es la transformación justificada en el trabajo en grupo y determinado a la actividad, que define el camino para seguir creciendo hacia la mejora. Es prioritario para todas las personas de la compañía (Kaizen, 1986). Involucra la instauración de un sistema, la enseñanza continua de la compañía, la persecución de un sistema de gestión y la intervención activa de todos los individuos. Como señala el autor la mejora continua es evaluada y planificada basándose en las necesidades de la organización para obtener resultados y una mejor eficiencia en sus actividades, gracias a este método se puede verificar si el producto se encuentra en buenas condiciones para recién ejecutarlo al cliente final.

Zayas (2022) define la mejora continua como filosofía de gestión en la que las empresas ven la disciplina y la dirección del cambio de negocio para encontrar soluciones y beneficios para mejorar los productos a través de métodos de gestión y métodos operativos.

Rojas (2018) conceptualiza a la mejora continua como el desarrollo de una labor repetida permite el progreso y lograr una ventaja competitiva con una mejor posición, establecer entusiasmo para el crecimiento, maduración de posibles resultados y determinar dichas variedades, por lo tanto, la mejora continua va enlazada con la importancia. Salas (2018) citado por Arias y Vargas (2019) expresan que la mejora continua tiene como dimensión al Ciclo Deming el que ayuda asegurar la importancia de los procesos en las organizaciones existentes, administrar un sistema enfocado en el deseo de lograr la eficiencia en los resultados de cada propuesta realizada por los gerentes y miembros de la organización. El Ciclo de Deming contribuye a mejorar el proceso de toda organización.

Cuatrecasas *et al.*, (2017) citado por Girón y Vilca (2021) mencionan varios indicadores más importantes del enfoque de mejora continua lo cual comprende: (a) planificación: demuestran que en este primer ciclo es puntual realizarse la interrogación de cuáles son los objetivos o meta que se investigan conseguir y la evaluación de los métodos óptimos para lograr; (b) ejecución (do): se fundamenta en establecer la labor y las acciones disciplinarias propuestas en el ciclo anterior.

En ciclo antes mencionado se debe llevar a cabo la capacitación, educación y formación de los colaboradores para que logren un conocimiento de sus labores y actitudes poniendo en marcha la ejecución de las actividades; (c) verificación (check): es el período en el cual se confirman y examinan los efectos e impactos y resultados que surjan de la ejecución de los avances proyectados. Se tiene que alcanzar los objetivos establecidos y de no ser así se tendrá que planificar de nuevo para lograrlo; (d) actuación (act): una vez que se confirman que las actividades desarrolladas dan el resultado deseado, es requerido realizar una documentación adecuada a través de la normalización, especificando lo aprendido y la evolución del desarrollo para formalizar los cambios y acciones de incremento de manera habitual.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de indagación fue aplicada ya que tiene como finalidad determinar el conocimiento y solución de problemas inmediatos en una organización en un corto tiempo aprovechando los conocimientos logrados por el estudio básica o teórica. En otras palabras, es llamada también exploración científica aplicada (Sánchez *et. Al.*, 2018) a una organización que en el caso será Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

Adicionalmente, la presente indagación tuvo un diseño no experimental ya que está basado en la observación descriptiva del hecho que ocurren en ambas variables. Es no experimental porque no existe algún tipo de alteración en las dos variables escogidas. Además, según la temporalidad fue transversal porque Hernández y Mendoza (2018) expresan que el tipo transversal o transeccional evalúa una situación, evento o comunidad en un determinado momento y el lugar específico con diferentes características que poseen las variables.

El nivel fue causal descriptivo, debido a que se estudia a la variable independiente (gestión del talento humano) y dependiente (mejora continua), en base a ello plantear una estipulación de mejora en la gestión del talento humano, lo cual, se presenta la situación problemática para especificar lo que llevó a detallar en el estudio. Asimismo, fue descriptiva porque se enumeran las propiedades de la variable dependiente.

El estudio fue de enfoque mixto porque es una mezcla de datos cuantitativos y cualitativos que promueve la metodología de investigación originada por la integración respecto al programa sostenido por la indagación (Arteaga, 2020).

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Definición conceptual: Gestión del talento humano (variable independiente)

Proceso de gestión que inicia con el reclutamiento de nuevos colaboradores evaluando a los ya existentes con el fin de potenciar sus capacidades y en mejorar las actividades empresariales en el mercado (Batista y Estupiñan, 2018), para lo cual se requiere del empowerment, assessment center y el sistema de evaluación 360 grados (Magaña, 2018).

Definición operacional: Para analizar y medir la variable se han utilizado 3 dimensiones que son: el empowerment, el assessment center y el sistema de evaluación 360°. Con el instrumento cuestionario de escala ordinal y guía de entrevista.

Indicadores: Identificación del potencial, comunicación, onboarding, gestión por competencias, business game, role plays, desempeño personal, competencias, programas de desarrollo y autoevaluación.

Escala de medición: Ordinal de Likert.

3.2.2. Definición conceptual: Mejora continua (variable dependiente)

Es evaluada y planificada basándose en las necesidades de la organización para obtener resultados y una mejor eficiencia en sus actividades. Involucra la instauración de un sistema, la enseñanza continua de la compañía, la persecución de un sistema de gestión y la intervención activa de todos los individuos (Esquivel *et. Al.*, 2017).

Definición operacional: Para analizar y medir esta variable se identificó la dimensión Ciclo Deming.

Indicadores: Planificación, ejecución, verificación y actuación.

Escala de medición: Ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Ventura (2017) la define como secuencia de elementos que comprenden ciertas características que la contraste como el total del fenómeno a estudiar, por lo tanto, según Prieto (2016) manifiesta que es una unidad de medida donde los componentes muestran en común una particularidad.

En este sentido, la población para las variables “gestión del talento humano” y “mejora continua” fue finita ya que estará conformada por los colaboradores pertenecientes a la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., siendo un total 23 colaboradores, aquí se midió la variable independiente y dependiente.

Por otro lado, la población de la variable “mejora continua” fue finita, estuvo conformada por los clientes que se encuentren registrados en la base de datos y reciben el servicio de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., aquí se midió la variable dependiente.

Tabla 1. *Clientes de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.*

Sectores	Población (N)	Porcentaje (%)
Letira	121	38
Parachique	71	22
Las Delicias	79	26
Sechura	42	14
TOTAL	313	100

Nota: Registro total de clientes por sectores.

(a) Criterios de inclusión

Variable: gestión del talento humano

- Colaboradores de Cable Tv Sechura.
- Personal más de un mes de haber sido contratado

Variable: mejora continua

- Clientes registrados en la base de datos

(b) Criterios de exclusión

Variable: gestión del talento humano

- Licencia o de vacaciones
- Colaboradores con una antigüedad menor de un mes.

Variable: mejora continua

- Clientes con morosidad mayor a tres meses.

3.3.2. Muestra

Vega (2017) define que la muestra es una parte del universo con las propias cualidades y cumple con dichos factores para lograr un determinado objetivo. La muestra para la variable gestión del talento humano estuvo constituida por la misma población ya que se aplicó una muestra censal ($N=n$), según Ramírez (1997) citado por Yácila (2021), conceptualiza a la muestra censal como el conjunto de investigaciones las que son exploradas como muestra, debido que la población a investigar se estipule como censal por ser únicamente universo; por lo que es una

cantidad pequeña y manejable, en ese sentido se extrajeron los 23 colaboradores de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L. para adquirir la información necesaria.

Por otro lado, en la investigación se aplicó la fórmula de población finita y hallar la muestra estratificada (n) para así calcular el tamaño de la muestra de la variable dependiente, siendo n igual a 86 encuestados, conformada por clientes de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.

Tabla 2. *Muestra estratificada en los clientes por sectores*

Sectores	Muestra estratificada (n)	Porcentaje (%)
Letira	33	38
Parachique	19	22
Las Delicias	22	26
Sechura	12	14
TOTAL	86	100

Nota: Registro total de clientes por sectores.

3.3.3. Muestreo

Malhotra (2019) define que el muestreo aleatorio simple tiene bases del universo que percibe la probabilidad de ser seleccionadas. De igual forma ocurre con la muestra que tiene las probabilidades de ser escogidas, nos indica que cada parte se selecciona de forma independiente y la muestra con la que se trabaja se desarrolla de manera aleatoria sin omitir el marco muestral. Esto significa que se aplicó un muestreo probabilístico estratificado debido es una población dividida en grupos, porque se encuestaron al azar en los sectores Letira, Parachique, Las Delicias y Sechura.

3.3.4. Unidad de Análisis

La Unidad de Análisis serán los colaboradores y clientes de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Carrero (2018) define que las técnicas e instrumentos de recaudación de datos forman parte de la metodología y tiene como propósito recolectar información

primaria de estudios científicos y en base a su tipo de investigación, se desarrollan diversos tipos de técnicas y la elección de los instrumentos. De esa manera manifiesta que los instrumentos con implementos que permite que el investigador obtenga todos los datos, con la finalidad de establecer todas las necesidades que se muestran en el trayecto de la empresa, siendo objeto de estudio.

3.4.1. Técnicas

Westreicher (2021) manifiesta que es importante la encuesta en una investigación ya que permite tener mejores conocimientos en base a las características y necesidades de la población objetivo, por otro lado, la encuesta se empleó a una muestra específica de la población, pero si la encuesta va orientada a toda la población y no solo a la muestra, es analizada como censo.

Amaya y Troncoso (2017) definen que la entrevista es un tipo de herramientas para la recolección de datos en investigaciones cualitativas, contribuyendo a la extracción de puntos primordiales sobre el sujeto de trabajo a través de la comunicación oral entre el indagador y entrevistado.

3.4.2. Instrumentos

Se diseñó un cuestionario que se realizó tanto al personal como a los clientes de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., donde se aplicó a 23 personas, respecto a la variable independiente y dependiente (causal), así como también a los clientes de dicha empresa, respecto a la variable dependiente (descriptiva). La guía de entrevista fue dirigida al administrador de la organización, con el propósito de explorar información más profunda acerca de las variables. El cuestionario fue (escala ordinal) lo que permite recoger los datos e información brindada a los ítems planteados.

3.5. Procedimientos

Para desarrollar dicha investigación, se inició emitiendo una carta de presentación que fue dirigida al administrador con el fin de realizar la investigación en la empresa Cable Tv Sechura. La primera población a encuestar fue de 23 colaboradores (variable independiente y dependiente) y la segunda población de sondeo fue dirigida a los clientes de diferentes sectores de la región Sechura (variable dependiente). Además, se elaboró una entrevista al encargado de la empresa como apoyo a nuestro estudio que comprende 10 ítems, se coordinó la fecha y hora para la recopilación de información. Luego, se empleó el cuestionario

dirigido a clientes y colaboradores. La recopilación de datos durará dos semanas y posteriormente serán trasladadas al programa Excel. Finalmente, los datos obtenidos fueron procesados en el programa estadístico SPSS 26 con su respectiva interpretación, conclusiones y recomendaciones.

Se aplicaron los instrumentos que permitieron medir la variable Gestión del Talento Humano y Mejora Continua, alcanzó un coeficiente de confianza alta, representando el 83% y 83%, concluyendo que los instrumentos son aplicables, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos. Además, los instrumentos fueron validados por tres expertos de la Escuela de Administración de la UCV - Piura.

3.6. Método de análisis de datos

El procedimiento estadístico de datos cuantitativos del estudio realizada a través de una encuesta, se empleó un programa estadístico llamado SPSS versión 26, el cual nos facilitó obtener una base de datos en el cual se procesó toda la investigación en tablas y de esa manera tabular cada uno de los resultados conseguidos. Asimismo, esta herramienta nos sirvió para realizar los análisis e interpretaciones de cada uno de ellos. Por otro lado, los datos cualitativos se obtendrán por medio de la entrevista y fueron ordenados correctamente de acuerdo a los objetivos planteados para lograr tener conocimiento más profundo sobre la situación que está presentando en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., dando uso a nuestras variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

La realización de este estudio se basa en valores y principios del código de ética de la Universidad César Vallejo (2020) que como persona adquirimos desde pequeños por esa razón se lleva a cabo un buen trabajo cumpliendo con los objetivos de realizar una excelente síntesis, cumpliendo con los criterios establecidos con las ideas de los autores que se mencionan en dicho estudio citando de manera correcta según las normas APA séptima edición y con ayuda del programa antiplagio Turnitin con la intención de proteger y respaldar los derechos de autores.

Por otro lado, los principios de la responsabilidad y honestidad son importantes en los resultados obtenidos ya que no se manipularon y el respeto en la reserva de los clientes y colaboradores encuestados.

Además, se aplicó el principio de justicia porque debemos ser transparentes con la información que estamos utilizando con los datos que vamos a procesar, demostrando utilizar correctamente la ciencia y no con el objetivo de beneficiarnos como investigadoras aplicando el rigor científico.

El principio ético es la principal esencia en el diseño y la práctica de las investigaciones que practican todos los seres vivos. La ética se considera uno de los principios a nivel nacional e internacional que trascienden las culturas, límites geográficos, legales y políticos. Esto significa que no debemos tomar investigaciones que no son propias y debemos actuar con una ética profesional (Alvarez, 2018).

IV. RESULTADOS

La investigación estuvo orientada para evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura, por ello, se aplicó el cuestionario y la guía de entrevista como instrumentos.

4.1. Informe de aplicación del instrumento: cuestionario

El cuestionario tuvo una representación de escala de Likert dirigido a los colaboradores y clientes, para el análisis e interpretación se empleó una valoración de totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo a cada una de las respuestas, además, cada ítem responde a cada indicador de las dimensiones de las variables.

4.1.1. Objetivo 1: Analizar la influencia del empowerment en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

Contraste de la Hipótesis específica 1:

H_{1j}: El empowerment influye moderadamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

Tabla 3.

Análisis de regresión entre el empowerment y mejora continua

Modelo ^a	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar del estimador	Beta		
(Constante)	4,859	,550		8,836	,000
Empowerment	-0,109	,130	-,180	-,838	,411

a: Variable dependiente: Mejora continua

Los resultados de la tabla anterior indican que el coeficiente de la regresión asociado al empowerment, B=-0.109, resultó ser no significativo, según se deduce de la significancia de la prueba T-Student, Sig.=0.411, que resultó ser superior al valor teórico de 0.05. Este resultado no aporta evidencias que avalen la hipótesis de que el empowerment influye significativamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

4.1.2. Objetivo 2: Examinar la influencia del assessment center en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

Contraste de la Hipótesis específica 2:

H₂: El assessment center influye significativamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

Tabla 4.

Análisis de regresión entre assessment center y la mejora continua

. a:

Modelo ^a	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar del estimador	Beta		
(Constante)	4,921	,346		14,225	,000
Assessment	-0,130	,085	-,315	-1,519	,144

Variable dependiente: Mejora continua

Las derivaciones de la tabla anterior muestran que el coeficiente de la regresión asociado al assessment center, B=-0.130, resultó ser no significativo, según lo indica la significancia de la prueba T-Student, Sig.=0.144, que resultó ser superior al valor teórico de la significancia de 0.05. Los resultados no acceden a aceptar la hipótesis de que el assessment center influye significativamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

4.1.3. Objetivo 3: Demostrar la influencia del sistema de evaluación 360° en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

Contraste de la Hipótesis específica 3:

H₃: El sistema de evaluación 360° influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

Tabla 5.

Análisis de regresión entre el sistema de evaluación 360° y mejora continua

Modelo ^a	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar del estimador	Beta		
(Constante)	5,118	,516		9,926	,000
Sistema de evaluación 360°	-,177	,126	-,292	-1,399	,176

Variable dependiente: Mejora continua

Los resultados del análisis muestran que el coeficiente de la regresión asociado al sistema de evaluación 360°, B=-0.177, resultó ser no significativo según se deduce de la significancia de la prueba, Sig.=0.176, superior al valor teórico de 0.05. Estos resultados no permiten aceptar la hipótesis de que el sistema de evaluación 360° influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

Tabla 6.*Nivel de gestión de talento humano*

	TD		ED		IND		DA		TA		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%
Empowerment												
1. El líder motiva y está enfocado en los objetivos.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	16	69,6	7	30,4	23	100
2. Se expresa libremente entre subordinados y colaboradores.	0	0,0	0	0,0	1	4,3	13	56,5	9	39,1	23	100
3. Le explican sus funciones, políticas, misión y visión de la empresa.	0	0,0	0	0,0	4	17,4	11	47,8	8	34,8	23	100
4. Las compensaciones, reglamentos, relaciones interpersonales le incentivan permanecer en la empresa.	0	0,0	0	0,0	4	17,4	15	65,2	4	17,4	23	100
Assessment Center												
5. Considera que tiene acceso a nuevas oportunidades de aprendizaje y desarrollo.	0	0,0	0	0,0	1	4,3	11	47,8	11	47,8	23	100
6. La empresa realiza escenificaciones de las tareas de un puesto.	0	0,0	1	4,3	5	21,7	9	39,1	8	34,8	23	100
7. Emplean juegos dinámicos para motivar al personal.	2	8,7	0	0,0	9	39,1	10	43,5	2	8,7	23	100
8. Participa activamente en el equipo de trabajo.	1	4,3	0	0,0	2	8,7	12	52,2	8	34,8	23	100
Sistema de evaluación 360°												
9. Usted es evaluado por su jefe, cliente, compañero de trabajo y subordinado.	0	0,0	0	0,0	1	4,3	12	52,2	10	43,5	23	100
10. Realizan evaluaciones para medir su desempeño.	0	0,0	0	0,0	7	30,4	9	39,1	7	30,4	23	100
11. Usted se evalúa a sí mismo.	0	0,0	1	4,3	4	17,4	14	60,9	4	17,4	23	100
12. Recibe capacitaciones para mejorar su desempeño.	0	0,0	0	0,0	7	30,4	12	52,2	4	17,4	23	100
13. Demuestra sus habilidades en el trabajo.	0	0,0	0	0,0	2	8,7	16	69,6	5	21,7	23	100
14. La empresa ofrece capacitaciones a su personal.	1	4,3	1	4,3	6	26,1	7	30,4	8	34,8	23	100
15. Las capacitaciones programadas, mejoran su rendimiento.	0	0,0	0	0,0	4	17,4	15	65,2	4	17,4	23	100
16. Se siente motivado(a) en su trabajo diario.	0	0,0	0	0,0	4	17,4	12	52,2	7	30,4	23	100
17. Se detectan problemas y apoya a la solución de los mismos.	0	0,0	0	0,0	1	4,3	18	78,3	4	17,4	23	100
18. Existe apoyo en equipo para realizar sus labores.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	17	73,9	6	26,1	23	100

Los resultados muestran también que el 17.4% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que las capacitaciones programadas mejoran su

rendimiento, mientras que el 65.2%, solo está de acuerdo con ello. El 17.4% restante se muestra indiferente.

Finalmente, el estudio encontró que solo el 17.4% de los investigados se muestra completamente de acuerdo en que en la empresa se detectan problemas y se apoya en la solución de los mismos; otro 78.3% solo está de acuerdo con dicho aspecto y un trabajador se muestra indiferente.

Tabla 7.

Nivel de mejora continua

	TA		ED		IND		DA		TA		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ciclo de Deming												
1. La empresa brinda soluciones a los problemas técnicos.	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	14	60,9	9	39,1	23	100
2. Cumplen con satisfacer todos los requerimientos del cliente.	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	17	73,9	6	26,1	23	100
3. Atendió el requerimiento del cliente en el tiempo establecido.	0,0	0,0	0,0	0,0	2	8,7	9	39,1	12	52,2	23	100
4. Su trabajo logra despertar nuevas necesidades del cliente.	0,0	0,0	0,0	0,0	1	4,3	11	47,8	11	47,8	23	100
5. Diseña y entrega satisfactoriamente el servicio solicitado.	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	16	69,6	7	30,4	23	100
6. Existe trabajo en equipo y comunicación fluida con sus compañeros y clientes.	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	9	39,1	14	60,9	23	100
7. La empresa realiza un control de calidad en los procesos ejecutados.	0,0	0,0	0,0	0,0	1	4,3	9	39,1	13	56,5	23	100
8. Existe responsabilidad en los colaboradores a la hora de llevar a cabo su trabajo.	0,0	0,0	0,0	0,0	1	4,3	11	47,8	11	47,8	23	100
9. Los resultados del proceso son los deseados.	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	17	73,9	6	26,1	23	100
10. Se encuentra satisfecho con el nivel de servicio ofrecido por la empresa.	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	15	65,2	8	34,8	23	100

Al evaluar los aspectos del ciclo de Deming que los aspectos mejor valorados fueron el trabajo en equipo y comunicación fluida con los compañeros y clientes; el 60.9% está totalmente de acuerdo con dicho aspecto y el 39.1% se está de acuerdo; luego se encontró que el 56.5% también evidencia total acuerdo en que la empresa realiza un control de calidad en los procesos ejecutados, mientras que el 39.1% está de acuerdo con dicho aspecto. Luego sigue el trabajo de los colaboradores

que logra despertar las necesidades del cliente, según se deduce de la opinión del 56.5% que está totalmente de acuerdo con este aspecto; otro 39.1% se encuentra de acuerdo con este aspecto. El estudio reporta asimismo que el 52.2% está totalmente de acuerdo en que atiende los requerimientos del cliente en el tiempo establecido, mientras que el 39.1% se muestra de acuerdo con el cumplimiento de dicho aspecto y dos colaboradores (8.7%) no tienen una opinión muy favorable por su cumplimiento.

El estudio reporta asimismo que el 47.8% de los investigados evidencia acuerdo total en que existe responsabilidad a la hora de llevar a cabo su trabajo y que este logra despertar las necesidades del cliente; luego otra cifra igual, solo se muestra de acuerdo con el cumplimiento de dichos aspectos.

El 39.1% muestra su total acuerdo en que la empresa brinda soluciones a los problemas técnicos, mientras que el 60.9% restante solo está de acuerdo con dicho aspecto; también se encontró que el 34.8% está totalmente satisfecho con el nivel de servicio ofrecido por la empresa, mientras que el 65.2% se muestra satisfecho con dicho aspecto. El estudio reporta además que el 30.4% de los investigados concuerda totalmente en que la empresa diseña y entrega satisfactoriamente el servicio solicitado, a diferencia del 69.6% que solo se muestra de acuerdo con dicho cumplimiento. Los dos aspectos menos valorados son la satisfacción de los todos los requerimientos del cliente y los resultados del proceso; solo el 26.1% se muestra totalmente de acuerdo en su cumplimiento, mientras que el 73.9% solo está de acuerdo.

4.1.4. Objetivo 4: Conocer las características de la mejora continua en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

Tabla 8.

Dimensión ciclo Deming de mejora continua

		Nº	%
Mejora continua: Ciclo de Deming	Totalmente en desacuerdo	0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0
	Indeciso	15	17,4
	De acuerdo	47	54,7
	Totalmente de acuerdo	24	27,9
	Total	86	100,0

Los resultados de la tabla 8 dan cuenta que el 27.9% de los clientes califica como totalmente de acuerdo a la mejora continua, mientras que el 54.7% lo considera de acuerdo; el 17.4%, no define su opinión al respecto.

Tabla 9.

Características de la mejora continua

	TA		ED		IND		DA		TD		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. La empresa brinda soluciones a sus problemas técnicos.	0,0	0,0	0,0	0,0	12	14,0	43	50,0	31	36,0	86	100
2. La empresa satisface sus necesidades.	0,0	0,0	0,0	0,0	17	19,8	46	53,5	23	26,7	86	100
3. El colaborador cumple con sus funciones de manera eficiente.	0,0	0,0	0,0	0,0	16	18,6	43	50,0	27	31,4	86	100
4. La tarea del personal logra despertar nuevas necesidades en el cliente.	0,0	0,0	0,0	0,0	18	20,9	44	51,2	24	27,9	86	100
5. Diseñan y entregan satisfactoriamente el servicio de la empresa.	0,0	0,0	0,0	0,0	8	9,3	49	57,0	29	33,7	86	100
6. Existe trabajo en equipo y comunicación fluida con el colaborador y cliente.	0,0	0,0	0,0	0,0	15	17,4	46	53,5	25	29,1	86	100
7. La empresa realiza un control de calidad en los procesos ejecutados.	0,0	0,0	0,0	0,0	24	27,9	40	46,5	22	25,6	86	100
8. Existe responsabilidad en los colaboradores a la hora de llevar a cabo su trabajo.	0,0	0,0	0,0	0,0	10	11,6	47	54,7	29	33,7	86	100
9. Los resultados del	0,0	0,0	0,0	0,0	11	12,8	51	59,3	24	27,9	86	100

proceso son los deseados.														
10. Se encuentra satisfecho con el nivel de servicio ofrecido por la empresa.	0.0	0.0	0.0	0.0	6	7,0	52	60,5	28	32,6	86	100		

Al evaluar cada uno de los aspectos de la mejora continua desde la perspectiva del cliente, el estudio encontró que el 36% está en total acuerdo que la empresa brinda soluciones a los problemas técnicos, mientras que el 50% se muestra de acuerdo con dicho cumplimiento; el 14% restante no tiene una opinión definida al respecto, al mostrarse indiferente. Luego se encontró que el 33.7% está completamente de acuerdo en que la empresa diseña y entrega satisfactoriamente el servicio solicitado y también que existe responsabilidad en los colaboradores a la hora de llevar a cabo su trabajo; el 57.4% y 54.7%, se muestra de acuerdo con dichos aspectos y el 9.3% y 11.6%, no tiene una opinión definida por ellos.

El estudio reporta asimismo que el 32.6% se muestra totalmente de acuerdo con su satisfacción por el nivel de servicio ofrecido por la empresa, a diferencia del 60.5% que solo está de acuerdo con dicha satisfacción; el 7% restante, se muestra indiferente. También se encontró que el 31.4% de los investigados está totalmente de acuerdo en que el colaborador cumple con sus funciones de manera eficiente, mientras que el 50% solo está de acuerdo con dicha atención y el 18.6% no tiene una opinión definida al respecto.

El estudio encontró asimismo que el 29.1% concuerda totalmente en que existe trabajo en equipo y comunicación fluida entre los colaboradores y clientes, a diferencia del 53.5% que solo se muestra de acuerdo con dicho trabajo y comunicación; el 17.4% restante, se muestra indiferente con dicho trabajo.

Los resultados también muestran que el 27.9% de los clientes considera que el trabajo de los colaboradores de la empresa logra despertar necesidades nuevas en el cliente y que los resultados del proceso son los deseados; el 51.2% y 59.3%, solo están de acuerdo con dichos aspectos y el 20.9% y 12.8% se muestran indiferentes. También se encontró que el 26.7% de los clientes está totalmente de acuerdo en que la empresa cumple con satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el 53.5% se muestra de acuerdo con dicho cumplimiento y el 19.8% se no tiene una opinión definida. Finalmente, el estudio reporta que el 25.6% de los investigados está totalmente de acuerdo en que la empresa realiza un control de

calidad en los procesos ejecutados, a diferencia del 46.5% que se muestra solo de acuerdo y del 27.9%, que está indeciso, ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

4.1.5. Objetivo 5: Evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

Contraste de la Hipótesis General

Hg: La gestión del talento humano influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

H₀: La gestión del talento humano no influye en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

Tabla 10.

Análisis de regresión entre GTH y mejora continua

Modelo ^a	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar del estimador	Beta		
(Constante)	4,246	,962		4,412	,000
Gestión del talento humano	,037	,229	,035	,160	,874

. a: Variable dependiente: Mejora continua

La tabla 10 da cuenta que el coeficiente de la regresión, B=0.037, no repercutió ser significativo, según se deriva de la significancia de la prueba T-Student, Sig.=0.874, que implicó ser superior al valor teórico de 0.05.

Estos resultados no permiten admitir la hipótesis de investigación la gestión del talento humano influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Por lo que se reconoce la hipótesis nula de que la gestión del talento humano no influye en la mejora continua de la organización.

4.2. Informe de aplicación del instrumento: guía de entrevista

Para el análisis e interpretación de los resultados se aplicó la entrevista a Ing. Teobaldo Rumiche, encargado de la Administración de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., con el objetivo de evaluar las variables “Gestión del Talento Humano y Mejora Continua”, con el propósito de profundizar la información sobre las variables.

4.2.1. Variable independiente: Gestión del Talento Humano

Referente al perfil del colaborador, previamente se basa entender las características necesarias del servicio que ofrece la empresa ya que es importante saber con quién estamos tratando y verificar el buen desempeño que cumple a la hora de ejecutar sus funciones de una manera eficiente con un personal capacitado y especialista en telecomunicaciones donde ellos se sientan cómodos y en familia a la hora de realizar sus labores y entregar con satisfacción el servicio de cable e internet. Mientras que los beneficios adicionales si son un contribuyente para la motivación del personal de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., a desempeñarse, esforzarse y actuar con responsabilidad los servicios otorgados. Por ejemplo: los bonos económicos por ser el mejor colaborador, acceso a solicitud de permiso (emergencia), acuerdo entre jefes y personal de salida de trabajo (día no laborable), canastas navideñas y un pequeño compartir en días especiales.

Para la empresa es fundamental los valores e intereses comunes en el personal ya que se promueve el trabajo en equipo, la responsabilidad y la honestidad. En la parte de recursos humanos hay aspectos que se debe mejorar como una oficina que este directamente al talento humano. Además, debe implementar capacitaciones que influyan con el mayor compromiso de los colaboradores.

Las actividades que promueve la empresa ayuda en el desarrollo físico y mental de los colaboradores participando en diferentes eventos como: campeonato deportivo entre empresas del mismo rubro, promoviendo almuerzos de confraternidad a todo el personal, socializaciones, clima laboral armonioso, capacitaciones de crecimiento profesional que ayudara en el estado de ánimo de los colaboradores.

4.2.2. Variable dependiente: Mejora Continua

Cable Tv Sechura, se preocupa por conocer las necesidades de los clientes para mejorar sus procesos de servicio con la finalidad de que los usuarios sientan que el compromiso y responsabilidad que tienen ellos a los clientes. Para ello, cuentan con líneas: administración, secretaria y sistema de operaciones accesibles a los usuarios, si se presenta alguna dificultad en el servicio, dan prioridad.

El servicio de calidad se ve reflejado en la implementación de equipamiento o mobiliarios necesario para brindar un mejor servicio, para ello, se necesita invertir en aquellos materiales lo que ve reflejado en la empresa.

La empresa otorga un formato de atención donde el personal midan su productividad con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales. Por otro lado, la atención que se brinda a los clientes es oportuna y eficiente porque trata de resolver las deficiencias de una manera inmediata y resulta ser una ventaja competitiva a comparación de otras empresas trasnacionales.

En conclusión, la empresa Cable Tv Sechura brinda un servicio de acuerdo a las necesidades del cliente para ellos sientan ese compromiso de resolver problemas técnicos en el producto, por ello, se encuentra dispuestos a satisfacer y ofrecer a los clientes el servicio de mejorar e innovar cada día.

V. DISCUSIÓN

Referente al primer objetivo específico: analizar la influencia del empowerment en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. En cuanto a los resultados del indicador *identificación del potencial*, se encontró que el 30,4% en totalmente de acuerdo; en la *comunicación* el 56,5% está de acuerdo y el *onboarding* con un 17,4% se encuentran indecisos. Sin embargo, el empowerment es una técnica que demuestra la autoridad de delegar, transmitir poder y responsabilidad a los colaboradores o equipos de trabajo, con el fin de facilitar la toma de decisiones y con ello resolver problemas y desarrollar acciones sin tener que acudir continuamente a los jefes inmediatos para consultarles u obtener su aprobación (Leyva y Vilcas, 2021). Para analizar el empowerment se debe tener presente los indicadores de onboarding (Villalobos, 2021), identificación del potencial, comunicación (Amezcueta et. Al., 2019), resultados considerados bajos con pocas oportunidades para la mejora en la organización.

Manifestando el nivel bajo que representan los resultados de la dimensión empowerment, demostró que existen oportunidades para llegar al 100%, se necesita efectivizar más aun la mejora continua debiéndose trabajar en equipo y tener la confianza para realizar su trabajo de manera eficiente, además, se necesita de un plan eficaz que ayudará a lograr que la gestión tenga más valor y se encuentren conforme con sus labores y puedan ofrecer un servicio de calidad a los clientes con responsabilidad y compromiso.

Gómez (2021) en su investigación los resultados obtenidos fueron que existe relación entre gestión del talento humano y mejora continua en la corte suprema, excluyendo la hipótesis y reflejando una medida de 55,52% según los colaboradores. Por otro lado, en la presente investigación en los resultados se evidencia que los puntajes medios o altos de la mejora continua están asociados también a puntajes de la misma magnitud de la gestión del talento humano; es decir, estos resultados no muestran evidencias de que la mejora continua se asocie a la gestión de dicho talento.

De esa manera indican que el coeficiente de la regresión asociado al empowerment, $B=-0.109$, resultó ser no significativo, según se deduce de la significancia de la prueba T-Student, $Sig.=0.411$, que resultó ser superior al valor

teórico de 0.05. Este resultado no aporta evidencias que avalen la hipótesis de que el empowerment influye significativamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

En cuanto al segundo objetivo específico: examinar la influencia del assessment center en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. En cuanto a los resultados de *gestión por competencia* se encontró que un 47,8% está totalmente de acuerdo, *business game* el 39,1% está de acuerdo y *role plays* con un 39,1% está indeciso. Sin embargo, el assessment center, es un método que sitúa una sumatoria de ejercicios, con el fin de todo postulante evaluado demuestre sus competencias y destrezas que posee frente a los presentes que lo están apreciando (Días, 2020). Para examinar el assessment center se debe tener presente los indicadores de gestión por competencias (Barrientos, 2016), *business game* (Rodríguez, 2017) y *role plays* (Hernández y Campa, 2018), estos resultados considerados bajos con pocas oportunidades para la mejora en la organización.

Señalando que existe un nivel bajo ya que hay aspectos que se debe mejorar en la dimensión de assessment center como *role plays* que es poco los juegos de negocio se ve reflejado en la empresa ya que, si a menudo utilizaran el método obtendrían resultados de valoración positiva de los juegos que destaca la toma de decisiones, la gestión de comprensión y análisis de información financiera. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, donde se obtuvo que las actividades que se realiza la empresa a los colaboradores son un refuerzo que promueve el desarrollo físico y mental que ayudara en el estado de ánimo de los colaboradores como: campeonato deportivo, almuerzos de confraternidad, socializaciones, clima laboral, capacitaciones de crecimiento profesional. Dichas actividades no son suficientes para llegar un alto nivel para mejorar la dimensión assessment center en los indicadores de *role plays* y *business game* y competencias.

Delgado (2022) en su investigación establece los vínculos entre la gestión del talento y la mejora continua en la UGEL, como resultados, sé reafirmó que la variable GTH está al 50% con la media y mejora continua fue calificado con un máximo de 66,7 por los encuestados. En las variables hay vínculos significativos

con la gestión del talento humano y la mejora continua, el coeficiente Rho de Spearman de 0,512, muestra una correlación moderadamente positiva con un valor 0.004 menor a 0.01. Por otro lado, se muestra que los puntajes de la mejora continua, no cambian al mejorar los puntajes del assessment center, lo que conduce a sostener que esta dimensión de la gestión del talento humano no influye en dicha mejora.

De esta manera indican que el coeficiente de la regresión asociado el assessment center, $B=-0.130$, resultó ser no significativo, según lo indica la significancia de la prueba T-Student, $\text{Sig.}=0.144$, que resultó ser superior al valor teórico de la significancia de 0.05. Estos resultados no permiten aceptar la hipótesis de que el assessment center influye significativamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

En cuanto al tercer objetivo específico: demostrar la influencia del sistema de evaluación 360° en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. En cuanto a los resultados de *desempeño personal* se encontró que un 43,5% está totalmente de acuerdo, *competencias* el 52,2% está de acuerdo, *programas de desarrollo* con un 17,4% está indeciso y *autoevaluación* con un 78,3% está de acuerdo. Sin embargo, el sistema de evaluación 360°, busca demostrar el proceso que reúne información necesaria de todas las personas que interactúan con el evaluado para recopilar los datos que se adquiere para el sistema de evaluación (Padilla, 2021). Para demostrar el sistema de evaluación 360° se debe tener presente los indicadores de desempeño personal, competencias, programas de desarrollo (Fuentes, 2018) y autoevaluación (Fernández, 2019), estos resultados considerados medios con oportunidades para la mejora en la organización.

Define que existe un nivel medio en cuanto a los resultados del sistema de evaluación 360° en la mejora continua ya que los colaboradores manifiestan que es muy escasa la recopilación de datos que se realizan en la empresa para ser evaluados o calificados, se requiere establecer métodos favorables que ayuden a darle a los colaboradores la retroalimentación necesaria de tomar medidas para fortalecer o mejorar su desempeño del personal y de esa manera lograr obtener resultados positivos en cada uno de los resultados.

Fernández (2019) en su investigación diseñada gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, como resultados, se reafirmó que la organización aplicó cuestionarios para verificar si existe una buena estructura de gestión del talento, dando como principales efectos que en la empresa no tiene definida una estructura adecuada que ayude con la mejora del desempeño de los colaboradores. Por ende, se muestra que no existe una estructura favorable de la gestión del talento ya que se logra comprobar que existe muy poca comunicación entre cada uno de los trabajadores, como también se logra verificar que existe un declive en cuanto a las capacitaciones del personal de la empresa. Para la investigación estudiada no proporciona evidencias de que los puntajes de la mejora continua aumenten al aumentar los puntajes del sistema de evaluación 360°; estos resultados muestran indicios de que dicho sistema no influye en la mejora continua.

De esta manera indican que el coeficiente de la regresión asociado con la evaluación 360°, $B=-0.177$, resultó ser no significativo según se deduce de la significancia de la prueba, $Sig.=0.176$, superior al valor teórico de 0.05. Estos resultados no permiten aceptar la hipótesis de que el sistema de evaluación 360° influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

En cuanto al cuarto objetivo específico: conocer las características de la mejora continua en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. En cuanto a los resultados de *planificación* se encontró que un 36,0% está totalmente de acuerdo, en el indicador *ejecución* el 51,2% está de acuerdo, en *verificación* el 27,9% está indeciso y *actuación* el 59,3% está de acuerdo. Sin embargo, la mejora continua tiene como dimensión el ciclo Deming, ayuda asegurar la importancia de los procesos en las organizaciones existentes, administrar un sistema enfocado en el deseo de lograr la eficiencia en los resultados de cada propuesta realizada por los gerentes y miembros de la organización, según Salas (2018) citado por Arias y Vargas (2019). Por otro lado, nos dice que el ciclo Deming contribuye de manera efectiva en la mejora los procesos de toda la organización.

Presentando que existe un nivel medio en los resultados de la dimensión ciclo Deming, se requiere de mejorar la calidad del servicio para llegar a un

resultado satisfactorio e indicar que la empresa si cumple con los requerimientos del cliente y brinda soluciones a los problemas que se presenten en cuanto al servicio. Por ello, se necesita diseñar estrategias de mejora para brindar un buen servicio al cliente potencial, el trabajo en equipo y de la comunicación son datos claves para obtener mejores resultados en la organización.

Gómez (2021) en su investigación detallo que el 26,42% representa un nivel alto, el 58,53% un nivel medio, y el nivel bajo por un 15,5%. Por ende, los resultados demuestran un nivel medio con relación a la mejora continua de dicho estudio. Por otro lado, tenemos que el 27.9% de los clientes califica como muy buena a la mejora continua, mientras que el 54.7% lo considera buena; el 17.4%, no define su opinión al respecto, de acuerdo a las respuestas de los clientes de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Por lo tanto, para llegar a niveles óptimos se debe mejorar esos espacios que aun los clientes no consideran totalmente satisfecho con el servicio que brinda la empresa. Por ende, la empresa debe tomar acciones de mejora continua en los colaboradores logrando la alineación de cada una las metas establecidas.

Como objetivo general: evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Como resultados obtenidos se tiene que la gestión del talento humano no tiene ningún efecto que se asocie con la mejora continua lo que genera un efecto negativo en cuanto a la productividad, satisfacción al cliente y competitividad de la empresa, por lo consiguiente, no se acepta la hipótesis de estudio. La gestión del talento humano busca generar la firmeza del recurso humano, por el cual se debe incorporar, elegir y forjar recompensas, para que los colaboradores se puedan desarrollar efectivamente siguiendo el marco cultural organizacional de la empresa (Batista y Estupiñan, 2018). Por otro lado, la mejora continua desarrolla un instrumento que se utiliza en las mejorías de los procesos y servicios, el cual influye de manera efectiva en el rendimiento de las organizaciones (Esquivel et. Al., 2017).

Sánchez (2020) en su investigación diseñó un patrón de mejora continua para la gestión de talento humano con una dirección de capacidades laborales que relacione los métodos céntricos que ayuden a aumentar el desempeño de los docentes de dicha institución, como resultados se obtuvo que no se ha establecido

correctamente un sistema de gestión de talento humano, ya que nos demuestra que los docentes no tienen ningún interés y poco conocimiento sobre las políticas y objetivos. Sin embargo, la investigación estudiada se refleja una negatividad entre la influencia de ambas variables, no obstante, es necesario que la empresa desarrolle un sistema de mejora continua en los colaboradores tomando en cuenta la satisfacción y el servicio de calidad de los clientes de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.

Se puede observar que la influencia de la gestión del talento humano y la mejora continua en este estudio es baja de tal manera que la mejora continua se mide en la calidad del proceso de las actividades del ciclo Deming que brinda la empresa, teniendo mejor desempeño de cada uno de los colaboradores.

De esta manera indican que el coeficiente de la regresión, $B=0.037$, no resultó ser significativo, según se deduce de la significancia de la prueba T-Student, $Sig.=0.874$, que resultó ser superior al valor teórico de 0.05. Estos resultados no permiten aceptar la hipótesis de investigación la gestión del talento humano influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Por lo que se acepta la hipótesis nula de que la gestión del talento humano no influye en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., de acuerdo a los resultados obtenidos. En conclusión, logro afirmar que ambas variables no tienen ningún tipo de influencia, por lo tanto, significa que si hay un impacto y debería mejorar en dichos efectos que se están presentado en la organización.

Por lo tanto, la gestión del talento humano y la mejora continua no existe evidencias suficientes para aceptar las hipótesis de la investigación lo que se acepta la hipótesis nula de la falta de influencia que existan en ambas variables lo que conlleva a mejorar la gestión humana en los colaboradores de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Sin embargo, los hallazgos muestran un nivel bajo de mejora en las dimensiones de empowerment, assessment center, sistema de evaluación 360° y ciclo Deming que lo contribuyen a un bajo rendimiento y disminución de desempeño de los colaboradores lo que afecta a un servicio de calidad brindado al cliente final.

VI. CONCLUSIONES

1. El empowerment no tiene influencia en la variable dependiente mejora continua, siendo así que se rechazó la hipótesis específica 1 donde obtuvo un coeficiente de -0,109, existe un nivel bajo en la identificación del potencial, comunicación y el onboarding, sin embargo, hay espacios por mejorar para lograr resultados óptimos.
2. El assessment center no tiene influencia en la variable dependiente mejora continua, siendo así que se rechazó la hipótesis específica 2 donde obtuvo un coeficiente de -0,13, existe un nivel bajo en gestión por competencias, business game y role plays, sin embargo, dichas actividades no son suficientes para llegar un alto nivel lo que hay pocas oportunidades para la mejora de la empresa.
3. Se determinó que la influencia del sistema de evaluación 360° en la mejora continua presenta un nivel medio de influencia con la variable mejora continua, por lo que se puede observar que la mayor parte de los colaboradores son evaluado o calificado por la organización en base a su desempeño laboral, pero que aún no están a su totalidad de satisfacción de que la organización realice evaluaciones que les ayude a potenciar sus habilidades y estén completamente calificados de tal manera que logren seguir formando cada uno de sus habilidades para alcanzar su máximo rendimiento.
4. Se determinó que las características de la mejora continua presentan un nivel medio de 54.7% de satisfacción por parte de los clientes, por lo que se puede comprobar que para que los clientes estén completamente satisfechos con el servicio, la organización debe contar con personal que este altamente calificado y que fácilmente se involucre en sus funciones de tal forma que los clientes queden con una mayor satisfacción en cuanto al servicio que se les brinda.
5. En la gestión del talento humano se encontraron ciertas falencias en la mejora continua, no existe influencia, siendo así que se rechazó la hipótesis general con un coeficiente de 0.037 con una significancia de 0.874 lo que supero al valor teórico de 0.05 y se aceptó la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

1. Incentivar la formación de círculos de calidad para que los colaboradores se reúnan y puedan conversar sobre las dificultades que tienen para analizar el problema y encontrar una solución a la problemática detectada. Además, realizar talleres dirigidos a los colaboradores para contribuir en la mejora continua de sus competencias técnicas y sus habilidades blandas lo cual promoverá el rendimiento en el trabajo del mismo colaborador, lo cual será provechoso realizar un control interno de sus colaboradores.
2. Practicar el uso de pruebas psicométricas antes de acudir a cada uno de los ejercicios que ayudaran en las aptitudes y capacidades que miden las destrezas y competencias laborales del colaborador que está directamente relacionadas con la labor.
3. Implementar estrategias de capacitación, medir el rendimiento, evaluar las competencias del personal de tal forma que puedan potenciar sus habilidades y obtener mejores resultados dentro de la organización.
4. Implementar estrategias de mejora para incrementar la satisfacción de sus clientes en cuanto al servicio que brinda, enfocarse en visualizar cuales son los problemas que más se presentan, capacitar a cada uno de sus colaboradores y para poder brindar una mejor solución, logrando que cada uno de sus clientes se encuentren en su totalidad de satisfacción.
5. La empresa Cable Tv Sechura, implemente métodos adecuados que le ayuden a mantener su estrategia de trabajo respecto a contratar personal calificado o capacitado para obtener mejores resultados ya que es donde tienen dificultad respecto a la gestión del talento humano.

VIII. PROPUESTA

8.1. **Título de la propuesta:** Estrategias de gestión del talento humano para la mejora continua en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

8.2. Introducción:

Hoy en día, las empresas de telecomunicaciones operan con tecnología que está avanzando a pasos agigantados lo que hacen que las organizaciones se vean en grandes dificultades. El rubro de las actividades que realiza la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., es un sector que tiene alto dinamismo donde los cambios y competencia a la que se enfrentan es global. Por ello, las actividades ejecutadas son importantes porque contar con un grupo de colaboradores motivados dispuestos alcanzar las metas y objetivos trazados para lograr la superación de la organización. Así mismo, en estos tiempos las labores se realizan con mayor eficiencia ya que permite atraer a los mejores trabajadores y maximizar la productividad de éste, siendo factores claves el crecimiento de la competitividad y la rentabilidad de cualquier organización, es así que el primordial desafío del área es enfocarse en el uso de mejora continua de la gestión de talento humano.

Para ello, se busca reconocer que es mucho más importante que el talento humano esté comprometido con la organización brindando un servicio efectivo al cliente, por ende, se requiere un personal eficiente para la realización de las funciones que permitan la productividad y competitividad de ésta. Se pretende tener una gestión efectiva con la captación de personal, que influya en la mejora continua, enfatizando en su importancia.

Por otro lado, la empresa tiene un personal que no está comprometido con alcanzar los objetivos y que sólo busca el interés personal. Si esta situación continua la empresa puede tener un nivel de competitividad bajo, la calidad del servicio puede disminuir o llegar a desaparecer. En consecuencia, el administrador necesita del apoyo de los colaboradores para que juntos puedan crear estrategias que permitan hacer frente a esta gran competencia, y posicionarse en el mercado como la mejor empresa tecnológica, por ende, es importante tener estrategias de talento humano lo que repercutirá en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.

Descripción de la empresa

Cable Tv Sechura E.I.R.L, brinda el servicio de televisión por cable e internet con tecnología de fibra óptica. Cuenta con un espacio informativo de noticias locales, regionales e internacionales. Inicia sus servicios en el año 2011, bajo la gerencia de la Sra. Felicita Panta Álvarez, se encuentra ubicada especialmente en la Calle Alcántara Navarro 1103- Sechura. Mediante resolución N°700-2011 MTC/03 de fecha 3 de octubre de 2011, Para la empresa multimedia Sechura E.I.R.L. obtuvo una licencia exclusiva para prestar servicios públicos de telecomunicaciones por veinte (20) años en un área que abarcaba todo el territorio de la República del Perú y se consagró como el primer servicio ofrecido. servicio público de radio fusión por cable en formato alámbrico o de cable óptico, luego de la firma del contrato de licencia el 12 de diciembre de 2011.

8.3. Objetivos de la propuesta

8.3.1. Objetivo general:

- Diseñar estrategias de gestión del talento humano para la mejora continua en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022

8.3.2. Objetivos específicos:

- Desarrollar capacitaciones al administrador de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.
- Incentivar la formación de círculos de calidad en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.
- Emplear un software de onboarding en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.
- Desarrollar juegos dinámicos en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.
- Promover capacitaciones de coach en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.
- Implementar una gestión de “triángulo del servicio” en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

8.4. Justificación

Las estrategias de gestión del talento humano permitirán encaminar a la empresa en la mejora continua, lo que permitirá mayor productividad y

competitividad. De esta forma el rendimiento y desempeño de los colaboradores se aprovecharán mejor para beneficio de la organización, de la sociedad y del individuo.

Además, con esta estrategia se conseguirá asegurar la estabilidad de la organización en el mercado pues el personal motivado contribuirá con sus talentos a la creación de estrategias innovadoras ofreciendo un producto atractivo a la comunidad de Sechura.

Adicionalmente, se justifica porque el personal se mantendrá en su puesto de trabajo, eliminándose la tasa de rotación que conlleva a innumerables costos laborales, el desempleo en los trabajadores y la sociedad, al evitar caídas en el producto bruto interno (PBI). Por último, se evitarán las consecuencias negativas del desempleo en el individuo, familias y sociedad.

8.5. Matriz estratégica

Para evaluar los factores internos y externos se tendrá en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

8.5.1. MEFI

MEFI			
Sugerencias del peso y calificación: Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor 4 = Fuerza mayor			
Factores	Peso	Cal.	Total
Fortalezas			
Amplio catálogo de canales digitales y analógicas.	0.11	4	0.44
Experiencia en el rubro de telecomunicaciones.	0.14	4	0.56
Efectivo servicio de atención al cliente.	0.10	3	0.30
Incentivación y adaptabilidad en el personal.	0.10	3	0.30
El jefe reconoce el potencial del personal.	0.10	3	0.30
Debilidades			
Bajo rendimiento y desempeño en el personal operario.	0.15	1	0.15
Falta de participación activa en el equipo de trabajo.	0.10	1	0.10
Bajo nivel de liderazgo en el administrador.	0.10	2	0.20
Falta de dialogo entre jefe y equipo de trabajo.	0.10	2	0.20
Falta de programas de capacitación y autoevaluación	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.65

La matriz EFI, demostró que la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., reflejo un puntaje de 1.90 para las fortalezas y un puntaje 0.75 para las debilidades, por lo que se obtuvo una puntuación total de 2.65. Permite mostrar que si la organización mejora la gestión del talento humano podrá comprimir la insatisfacción de los clientes aprovechando sus fortalezas para hacer frente a sus debilidades existentes.

8.5.2. MEFE

MEFE			
Sugerencias del peso y calificación: Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante Calificación: 1= Amenazas menor / 2= Amenazas mayor / 3= Oportunidad menor / 4 =Oportunidad mayor			
Factores	Peso	Cal.	Total
Oportunidades			
Nuevas tecnologías de fibra óptica.	0.15	4	0.60
Nuevos nichos de mercado.	0.10	3	0.30
Ampliación de cobertura de internet y televisión.	0.10	4	0.40
Demanda creciente de mercado en la región.	0.10	3	0.30
Acceso a nuevas oportunidades de aprendizaje y desarrollo.	0.10	3	0.30
Amenazas			
Bajas barreras de ingresos.	0.10	1	0.10
Competencia extranjera.	0.15	1	0.15
Rápida actuación de OSIPTEL ante denuncias de los usuarios.	0.05	2	0.10
Problemas de red con proveedores del servicio de internet.	0.10	1	0.10
Inestabilidad económica.	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.45

Nota: Elaboración por las autoras

La matriz EFE, demostró que la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., reflejo un puntaje en oportunidades de 1.90 y un puntaje 0.55 para las amenazas, por lo que obtuvo un total de 2.45. Permite indicar que la empresa dispone de una serie de factores favorables respecto a las nuevas tecnologías de fibra óptica para ofrecer a los usuarios de la región Sechura, fortaleciendo la innovación de tecnología para mejorar la satisfacción y atención de los clientes frente a sus potenciales amenazas.

8.6. Análisis FODA

Para la implementación de las potenciales estrategias, se reconocieron los factores que conforman el FODA en situación a la gestión del talento humano y la mejora continua en el personal y clientes de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2020. A continuación, se detallan:

<p style="text-align: center;">Ambiente interno</p> <p style="text-align: center;">Ambiente externo</p>	Fortalezas	Debilidades
	<p>F1. Amplio catálogo de canales digitales y analógicas.</p> <p>F2. Experiencia en el rubro de telecomunicaciones.</p> <p>F3. Efectivo servicio de atención cliente</p> <p>F4. Incentivación y adaptabilidad en el personal.</p> <p>F5. El jefe reconoce el potencial del personal.</p>	<p>D1. Bajo rendimiento y desempeño en el personal.</p> <p>D2. Bajo nivel de liderazgo en el administrador.</p> <p>D3. Falta de participación activa en el equipo de trabajo.</p> <p>D4. Falta de dialogo entre jefe y equipo de trabajo.</p> <p>D5. Falta de programas de capacitación y autoevaluación.</p>
Oportunidades	FO	DO
<p>O1. Nuevas tecnologías de fibra óptica.</p> <p>O2. Nuevos nichos de mercado.</p> <p>O3. Ampliación de cobertura de internet y televisión.</p> <p>O4. Demanda creciente de mercado en la región.</p> <p>O5. Acceso a nuevas oportunidades de aprendizaje y desarrollo.</p>	<p style="text-align: center;">Emplear un software de Onboarding a los colaboradores</p> <p style="text-align: center;">(O1, O5, F2, F3, A2, F5, A5)</p>	<p style="text-align: center;">Promover capacitaciones de coach al administrador y a los colaboradores</p> <p style="text-align: center;">(D1, D5, O2, O4)</p> <p style="text-align: center;">Desarrollar capacitación de liderazgo en el jefe inmediato</p> <p style="text-align: center;">(D1, D2, D5, O5)</p>
Amenazas	FA	DA
<p>A1. Bajas barreras de ingresos.</p> <p>A2. Competencia extranjera.</p> <p>A3. Rápida actuación de OSIPTEL ante denuncias de los usuarios.</p> <p>A4. Problemas de red con proveedores del servicio de internet.</p> <p>A5. Inestabilidad económica.</p>	<p style="text-align: center;">Implementar una gestión de "triángulo del servicio"</p> <p style="text-align: center;">(F1, F2, F3, A1A2, A3)</p>	<p style="text-align: center;">Desarrollar juegos dinámicos para facilitar el trabajo en equipo</p> <p style="text-align: center;">(D1, D2, D5, A1, A5)</p> <p style="text-align: center;">Incentivar la formación de círculos de calidad en grupo de trabajo</p> <p style="text-align: center;">(A1, A3, A5, D1, D2, D5)</p>

8.7. Planteamiento de estrategias

Respecto al diseño de las principales estrategias señaladas mediante el FODA, se estimaron de una serie factores, actividades y recursos de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. A continuación, se describen:

8.7.1. Estrategia FO: Emplear un software de onboarding

a. Descripción

La estrategia para emplear un software de onboarding a cada uno de los colaboradores es con la opción de tener mejoras en el desarrollo de la incorporación de los colaboradores de tal manera que puedan reducir su nivel de ansiedad desde los días primeros, además garantizar una conducta sólida en valores y actitudes, fortalecer el logro de conocimientos y habilidades requeridas para un correcto desempeño en las actividades referente al rol que se les asigne a cada uno de los colaboradores dentro de la organización.

b. Metas

- Lograr optimizar el desarrollo de integración a un 90%
- Lograr mejor la adquisición de conocimientos y habilidades a un 90%

c. Tácticas

- Generar una mayor satisfacción de los colaboradores.
- Generar un mejor desempeño laboral.
- Promover la participación y trabajo en equipo en los colaboradores.
- Fomentar un mayor desempeño en la productividad y la retención del talento.

d. Programas estratégico

La aplicabilidad de un programa software nos garantiza que las personas que se contraten en la empresa Cable Tv Sechura posea una correcta incorporación a la empresa a través de la socialización organizacional, la retroalimentación de todas las actividades señaladas dentro de sus puestos de trabajo en el cual se desempeñan y además tendrán una apropiada integración a la empresa llevándose a realizar dos actividades que tienen como base las competencias de alineación del trabajo en equipo y los resultados.

e. Cronograma de actividades

Tabla 11. Cronograma de actividades estrategia FA

Actividades	Ener-23				Febr-23				Mar-23				Abr-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Crear una experiencia de bienvenida al trabajo adaptado a cada perfil.	■	■	■													
O2. Configurar un checklist de acciones, documentos y asignar responsabilidades.				■	■	■										
O3. Proveer el engagement laboral.						■	■									
O4. Normalizar el flujo de trabajo ante la salida del colaborador.								■	■	■						
O5. Cumplimiento de la normativa laboral.										■	■	■				
O6. Resultados esperados													■	■	■	■

Nota: Elaborado por las autoras

f. Costos incurridos

Tabla 12. Costos incurridos estrategia FA

Código	Categorías	Med.	Cantidad	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Equipo tecnología				S/. 4,200.00
1.1.1	Materiales	3 meses	1	S/. 200,00	S/. 600.00
1.1.2	Equipos	3 meses	1	S/. 500.00	S/. 1500.00
1.1.3	Instalación	3 meses	1	S/. 400.00	S/. 1200.00
1.1.4	Licencias del software	3 meses	1	S/. 300.00	S/. 900.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 1,300.00
1.2.2	Técnico especialista		01	S/. 1300.00	S/. 1,300.00
Costo de la estrategia:					S/. 5,500.00

Nota: Elaborado por las autoras

g. Viabilidad

La empresa cable tv Sechura, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá contar con la disposición de inversión de un total de S/. 5,500.00, que involucra los recursos necesarios como son los materiales requeridos y servicios para que se pueda llevar a cabo la ejecución de la estrategia, permitiendo obtener un sistema de procesos de integración de tal manera que los colaboradores puedan desarrollar sus conocimientos y habilidades.

h. Mecanismo de control

- Nivel de desarrollo de los colaboradores.
- Nivel de formación para nuevos empleados.
- Nivel de desarrollo de sus habilidades.

8.7.2. Estrategia DO: Promover capacitaciones de coach al administrador y colaboradores.

a. Descripción

La estrategia de promover capacitación de coach al administrador y colaboradores está relacionada para obtener una mejora en el rendimiento de las personas. Los colaboradores demuestran el máximo potencial en las actividades del día, mientras que el administrador fortalece sus habilidades y capacidades de realizar cambios de manera eficiente e impulsar un liderazgo capaz de motivar y ayudar a que el personal tomen sus propias decisiones y genere buenos resultados.

b. Metas

- Alcanzar un 93% mejorar el rendimiento de los colaboradores.
- Lograr un 98% de liderazgo del administrador.

c. Tácticas

- Generar un personal capaz de tomar sus propias decisiones.
- Fomentar el valor de talento humano.
- Generar un mayor desempeño.
- Potenciar el liderazgo en el jefe superior.

d. Programas estratégico

La aplicabilidad de promover capacitaciones de coaching entre los colaboradores y el jefe superior, estará a cargo del mismo administrador de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., las cuales se desarrollarán en los meses de enero hasta febrero del 2023. Donde técnicamente se permitirá demostrar sus capacidades y habilidades de todos los colaboradores y además fortalecer su liderazgo por parte del administrador de la empresa donde se originará una estructura de proceso que mejoren su manera de avanzar al éxito fortaleciendo su autoconfianza, habilidades, asertividad, resolución de problemas y comunicación en el colaborador y administrador.

e. Cronograma de actividades

Tabla 13. Cronograma de actividades estrategia DO

Actividades	Mar-23				Abr-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Fortalecer la autoconfianza y el bienes del equipo.	■	■						
O3. Entrenamiento de comunicación al administrador.		■	■					
O4. Ejecutar acompañamiento al colaborador.			■	■				
O5. Apoyar en mejorar sus relaciones.				■	■			
O6. Realiza espejo que sea su propio cliente y que se capaz de obtener resultados.					■	■		
O7. Resultados esperados.						■	■	■

Nota: Elaborado por las autoras

f. Costos incurridos

Tabla 14. Costos incurridos estrategia DO

Código	Categoría	Med.	Cantidad	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 30.90
1.1.1	Hojas de trabajo	Mil	2	S/. 10.20	S/. 20.40
1.1.2	Lapiceros	Caja	1	S/. 8.00	S/. 8.00
1.1.3	Fólderes	Paq.	1	S/. 2.50	S/. 2.50
1.2.	Servicios requeridos				S/. 1,800.00
1.2.1	Coaching Profesional	Glb.	1	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
1.2.2	Ficha de trabajo	Mil.	1	S/. 300.00	S/. 300.00
Costo de la estrategia:					S/. 1,830.00

Nota: Elaborado por las autoras

g. Viabilidad

La empresa Cable Tv Sechura, para llevar a cabo las estrategias de capacitación con un experto en coach corresponderá a situar una inversión de un total de S/. 1,830.00 que aplica los recursos necesarios para llevarse a cabo la capacitación planteada, la cual es factible de manera económica – financiera, debido que sus entradas son superiores lo que prevalecen los costos de la ejecución de la estrategia accediendo así tener a colaboradores que tenga la

capacidad de lograr una mejora en el rendimiento ayudando a que los colaboradores tomen sus propias decisiones y genere buenos resultados.

h. Mecanismo de control

- Nivel de motivación laboral.
- Nivel de seguridad en los colaboradores
- Nivel máximo de liderazgo en el administrador

8.7.3. Estrategias DO: Desarrollar capacitaciones de liderazgo al administrador para asumir el área de talento humano

a. Descripción

La estrategia para desarrollar capacitaciones al administrador con la finalidad de que pueda asumir correctamente el área de recursos humanos en la empresa, ya que es fundamental porque ayudara con éxito de la empresa para poder mejorar y mantener a cada uno de los colaboradores en constante motivación y poder mejorar cada una de sus habilidades en el desarrollo de sus actividades. Por otro lado, también ayudara al momento de seleccionar, contratar, capacitar y motivar a cada uno de los trabajadores de tal manera que se puedan efectuar con los objetivos propuestos seleccionados por la empresa.

b. Metas

- Mejorar a un 90% las funciones y capacidad de desempeño.
- Lograr obtener a un 90% mejores conocimientos sobre el área.
- Mejor a un 90% la capacidad de análisis y toma de decisiones.

c. Tácticas

- Establecer técnicas de mejora para una ejecución eficiente.
- Establecer mejores programas de capacitación y desarrollo.
- Generar un mejor desempeño laboral.
- Establecer el rendimiento, la moral y el ingenio creativo.

d. Programas estratégico

La aplicabilidad de desarrollar capacitaciones al administrador de la empresa cable tv Sechura, estará a cargo de la gerente general, así mismo estará a cargo de personas que esté completamente capacitadas para poder preparar al administrador para dicha área. Las cuales se desarrollarán en los meses de febrero

hasta abril del 2023. Donde se realizarán diversas actividades que conlleven a la formación, de tal manera que las capacitaciones ayuden con el desarrollo de dicha estrategia, también será muy favorable para obtener un mejor desarrollo en la organización.

e. Cronograma de actividades

Tabla 15. Cronograma de actividades estrategia DO

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Desarrollo de talleres de recursos humanos.	■	■			■	■	■			■	■	
O2. Proporcionar orientación e información relativa.			■	■								
O3. Desarrollar técnicas y recursos para el desarrollo.				■	■	■			■	■		
O4. Implementación de acciones del taller.						■	■	■		■	■	
O5. Resultados esperados.									■	■	■	■

Nota: Elaborado por las autoras

f. Costos incurridos

Tabla 16. Costos incurridos estrategia DO

Código	Categorías	Med.	Cantidad	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 134.50
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	5	S/. 11.00	S/. 55.00
1.1.2	Lapiceros	Caja	5	S/. 10.00	S/. 50.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	4	S/. 3.00	S/. 12.00
1.1.4	Folders	Paq.	7	S/. 2.50	S/. 17.50
1.2.	Servicios requeridos				S/. 1,500.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 400.00	S/. 400.00
1.2.2	Especialista en el área	Glb.	01	S/. 1,100.00	S/. 1,100.00
Costo de la estrategia:					S/. 1,634.50

Nota: Elaborado por las autoras

g. Viabilidad

Cable tv Sechura, para desarrollar las actividades de las estrategias debe de contar con la inversión de S/. 1,634.50 que conlleva los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, de

tal manera que el administrador efectúe de manera correcta dicha área y pueda desarrollar de manera eficiente al momento de seleccionar, contratar, capacitar y motivar a cada uno de los colaboradores y poder brindar un mejor servicio al usuario.

h. Mecanismo de control

- Nivel de evaluación, control y seguimiento de la capacitación.
- Nivel de formación, calidad y preparación.
- Nivel de satisfacción laboral en la organización.
- Nivel de reclutamiento y selección del personal.

8.7.4. Estrategia FA: Implementar una gestión de “triángulo del servicio”.

a. Descripción

La estrategia para efectuar una implementación de gestión de triángulo del servicio está asociada con incrementar la satisfacción del cliente mediante el triángulo del servicio para mejorar en las actividades a través del talento humano en el personal, debido a que los colaboradores tengan claridad y confianza en la necesidad de satisfacer las expectativas de los usuarios, quienes esperan que el producto y servicio ofrecido cumplan con sus necesidades.

El modelo de triángulo del servicio fue creado por Karl Albrecht en los años 80s con la finalidad de priorizar la comunicación asertiva y la mejora continua con el cliente y de esa manera cumplir con las necesidades de los mismos.

b. Metas

- Lograr consolidar un 90% la gestión de triángulo del servicio en el cliente.
- Obtener un 90% el cumplimiento de satisfacer las expectativas del cliente.

c. Tácticas

- Generar un mayor desarrollo de satisfacción
- Fomentar una mayor comunicación que permita la claridad y precisión de información.
- Desarrollar el empoderamiento en los colaboradores de sus funciones.
- Lograr un desempeño en un equipo de trabajo para entregar un producto o servicio con satisfacción.

d. Programa estratégico

La aplicabilidad de una gestión de triángulo del servicio, estará a cargo del administrador de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., las cuales se desarrollarán

en los meses de marzo hasta junio del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todos los colaboradores de la empresa donde se originará una estructura de proceso de actividades que se deben ejecutarse para garantizar la satisfacción del cliente.

e. Cronograma de actividades

Tabla 17. Cronograma de actividades estrategia FO

Actividades	Mar-23				Abr-23				May-23				Jun-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Reconocimiento del modelo del triángulo del servicio.	■	■	■													
O2. Capacitación del personal			■	■												
O3. Entrenamiento de comunicación al cliente					■	■	■									
O4. Ejecutar acompañamiento aleatorio para llevar a cabo las mediciones.							■	■			■	■		■	■	
O5. Se recepcionará las quejas y reclamos de los clientes.								■	■	■						
O6. Se establece un tiempo de respuesta de las quejas y reclamos.											■	■	■			
O7. Evaluar la queja y resolverla.														■	■	■

Nota: Elaborado por las autoras

f. Costos incurridos

Tabla 18. Costos incurridos estrategia FO

Código	Categoría	Med.	Cantidad	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 108.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mil	5	S/. 10.20	S/. 51.00
1.1.2	Lapiceros	Caja	4	S/. 8.00	S/. 32.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	4	S/. 2.50	S/. 10.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	6	S/. 2.50	S/. 15.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 3,200.00
1.2.1	transporte	Glb.	1	S/. 400.00	S/. 400.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	1	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
1.2.3	Capacitador	Glb.	1	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
1.2.4	Ficha de trabajo	Mil.	1	S/. 300.00	S/. 300.00
Costo de la estrategia:					S/. 3,308.00

Nota: Elaborado por las autoras

g. Viabilidad

La empresa Cable Tv Sechura, para que se conozca y se realice las estrategias de las actividades deberá disponer de una inversión de un total de S/. 3,308.00 que aplica los recursos necesarios para llevarse a cabo las actividades planteadas, la cual es factible de modo económica – financiera, debido que sus ingresos son superiores lo que prevalecen los costos de la ejecución de la estrategia consistiendo así tener a los colaboradores tengan la capacidad de ofrecer un servicio de calidad y cumplan con sus actividades de manera eficiente logrando tener al cliente satisfecho por el producto ofrecido.

h. Mecanismo de control

- Nivel de actualización laboral.
- Nivel de satisfacción de los clientes.
- Nivel de innovación laboral.
- Nivel de calidad de producto y servicio.

8.7.5. Estrategia DA: Desarrollar juegos dinámicos para facilitar el trabajo en equipo

a. Descripción

La estrategia que se va a desarrollar es en aplicar juegos dinámicos en la organización para poder obtener la información para conocer a cada uno de los colaboradores, formar grupos de trabajo, además obtener mejores ideas sobre todo porque suele también sacar de la rutina y de la zona de confort de cada uno de los integrantes de la organización. Es por ello que se van a desarrollar diversos juegos dinámicos ya que será muy favorable para obtener un mejor desarrollo dentro de la organización.

b. Metas

- Mejorar el ambiente de trabajo en un 90%.
- Incrementar el rendimiento a un 90%.
- El 80% de los colaboradores consigan elevar su coeficiente de inteligencia emocional.

c. Tácticas

- Establecer el trabajo en equipo.
- Generar una mejor dinámica para la solución de problemas.

d. Programas de actividades

La aplicabilidad de desarrollar juegos dinámicos para facilitar el trabajo en equipo en la empresa Cable Tv Sechura, está a cargo del gerente general, así mismo de una persona que este capacitada para poder ejecutar diversas actividades que serán de gran ayuda para cada uno de los colaboradores, el cual se ejecutaran en los meses de enero hasta marzo del 2023. Donde se contará con la participación de cada uno de las personas que conforma la empresa para poder aplicar dichas actividades que se darán durante los meses programados.

e. Cronograma de actividades

Tabla 19. Cronograma de actividades estrategia DA

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Coordinar con la persona capacitada para el desarrollo de dichas actividades.	■	■	■									
O2. Estructurar las actividades de ejecución.			■	■	■				■	■		
O3. Desarrollar talleres de mejora de las habilidades					■	■						
O4. Supervisión de los colaboradores							■	■	■		■	
O5. Resultados esperados.									■	■	■	■

Nota: Elaborado por las autoras

f. Costos incurridos

Tabla 20. Costos incurridos estrategia DA

Código	Categorías	Med.	Cantidad	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 82.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	3	S/. 11.00	S/. 33.00
1.1.2	lapiceros	Caja.	2	S/. 10.00	S/. 20.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	3	S/. 3.00	S/. 9.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	8	S/. 2.50	S/. 20.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 1,400.00
1.2.1	Transporte	Glb.	1	S/. 400.00	S/. 400.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	1	S/. 400.00	S/. 400.00
1.2.4	Especialista	Glb.	1	S/. 600.00	S/. 600.00
Costo de la estrategia:					S/. 1,482.00

Nota: Elaborado por las autoras

g. Viabilidad

Cable tv Sechura, para llevar a cabo el desarrollo de juegos dinámicos que ayuden a facilitar el trabajo en equipo de los colaboradores dentro de la organización, deberá contar con un costo total de S/. 1,482.00, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable con sus ingresos. Por otro lado, esta estrategia será de gran ayuda para poder potenciar cada uno de sus habilidades de los colaboradores y poder obtener mejores resultados en sus actividades en que se desempeñan día a día.

h. Mecanismo de control

- Nivel de desenvolvimiento de los colaboradores.
- Nivel de desarrollo de sus capacidades.
- Nivel de mejora en el desarrollo de trabajo en equipo.

8.7.6. Estrategia DA: Incentivar la formación de círculos de calidad en grupo de trabajo.

a. Descripción

La estrategia para incentivar la formación de círculos de calidad en grupos de trabajo en la organización, tiene como finalidad crear conocimiento de calidad y productividad en cada uno de las personas que integra la organización, a través de conocimientos, reciprocidad de experiencias y el trabajo en equipo. Además, ayudara en la mejora de poder detectar, analizar y buscar soluciones a los problemas que se puedan presentar en las actividades cotidianas.

b. Metas

- Lograr un 80% la mejora de la calidad de los procesos.
- Lograr mejorar un 85% la reducción de errores.
- Lograr un mejorar un 90% la resolución de problemas.

c. Tácticas

- Establecer una cooperación más activa entre los colaboradores.
- Fomentar la motivación de los trabajadores.
- Generar un mejor desarrollo de sus labores en la organización.

d. Programas de actividades

La aplicabilidad de promover incentivar la formación de círculos de calidad en grupos de trabajo de la empresa Cable tv Sechura, estará a cargo de la gerente

general de la organización, las cuales se desarrollarán en los meses de junio hasta agosto del 2023. Donde se solicitará la participación de todas las personas que conforman la organización, además esto nos ayuda a mejorar el control de calidad y productividad, y para identificar y resolver problemas relacionados con su propio trabajo.

e. Cronograma de actividades

Tabla 21. Cronograma de actividades estrategia DA

Actividades	Jun-23				Jul-23				Ago-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Identificación de problemas	■	■	■									
O2. Ejecución de la solución por parte de organización general.			■	■	■		■	■				
O3. Dar seguimiento a las propuestas y resoluciones tomadas					■	■						
O4. Fortalecer el liderazgo de los niveles directivos y de supervisión.							■	■	■	■		
O5. Resultados esperados.										■	■	■

Nota: Elaborado por las autoras

f. Costos incurridos

Tabla 22. Costos incurridos estrategia DA

Código	Categorías	Med.	Cantidad	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 110.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	3	S/. 11.00	S/. 33.00
1.1.2	Lapiceros	Caja.	4	S/. 10.00	S/. 40.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	4	S/. 3.00	S/. 12.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	10	S/. 2.50	S/. 25.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 400.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 400.00	S/. 400.00
Costo de la estrategia:					S/. 510.00

Nota: Elaborado por las autoras

g. Viabilidad

Cable tv Sechura para llevar a cabo la formación de círculos de calidad en grupos de trabajo de la empresa cable tv Sechura, debe contar con una inversión de S/ 510.00, que implica los recursos como los materiales y servicios, la cual es

viable de manera económica, además esta estrategia nos ayudara con la identificación de problemas, de las técnicas para mejorar la calidad y a la productividad y de generar un mejor diseño de soluciones.

h. Mecanismo de control

- Nivel de mejora de ejecución de soluciones.
- Nivel de mejorar el clima laboral.
- Nivel de desarrollar acciones para una mejor calidad.

8.8. Beneficio costo

En cuanto a la estimación del beneficio que resulta de la ejecución de las estrategias, esta suma un costo total de S/. 14,264.50, para la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., para lo cual antes de llevar a cabo la implementación se verificará la proyección y evaluación de los ingresos y egresos que produce la organización en función a sus actividades económicas. Posteriormente, se explica:

Tabla 23.

Ingresos y egresos de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.

Detalle	2023	2024	2025
Ingresos	S/. 441,672.29	S/. 456,689.15	S/. 471,303.20
Egresos	S/. 190,659.52	S/. 197,141.95	S/. 203,450.49
Margen	S/. 251,012.77	S/. 259,547.20	S/. 267,852.71

. **Nota:** *Elaborado por las autoras*

Respecto a los ingresos derivados del estado financiero de la organización se realizó un pronóstico de las ventas anuales de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., para evaluar si las estrategias dadas en anterior capítulo son efectivas para dicho proceso de mejora en la gestión del talento humano, por ello, se pudo obtener que el año 2023, su margen de ganancia es de S/.251,012.77, mientras que para el año 2024, se cotiza un crecimiento de un 3.5% según el Ministerio Economía y Finanzas (2022), nos indica que la economía incrementara a un porcentaje ligeramente debajo de las previsiones oficiales en valores del PBI para ese año, tomando en cuenta las proyecciones del Marco Macroeconómico Multianual (MMM). Debido al período de recuperación económica en el rubro de telecomunicación, alcanzando una valoración de S/. 259,547.20, en cuanto al año 2025, se espera un

crecimiento de 3.2% siendo su ingreso de S/. 471,303.20 y un egreso de S/. 203,450.49, incluyendo el costo de las estrategias implementadas obteniendo un margen de S/. 267,852.71, por lo que se espera que en los próximos cinco años más mejore la situación económica y financiera.

Tabla 24.

Evaluación del beneficio sobre costo

Detalle	Valores
Beneficio	S/. 1,190,887.88
Costo	S/. 605,516.46
B/C	1.97

Nota: Elaborado por las autoras

El beneficio sobre costo, es aceptable por cada S/. 1 que invierta, recupera S/. 1.97 en el año 2023. Según el Banco Central de Reserva del Perú (2022), nos indica que el TIR (Tasa Interna de Retorno) señala que la tasa de interés para este año el porcentaje es de 7.25% lo cual es una medida de rentabilidad de un proyecto o inversión. Por lo tanto, se evidencio que las estrategias de gestión de talento humano para la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., permitirá generar beneficio con respecto a los colaboradores tengan un buen rendimiento y la motivación de cumplir con sus responsabilidades y exigencias que el mercado laboral lo requiere con un excelente servicio de calidad, debido que mejorando el proceso del empowerment, assessment center, sistema de evaluación 360° y ciclo Deming, logrando cumplir con las expectativas de los clientes mediante la satisfacción del servicio y producto ofrecido. Generando así encaminar a la empresa en la mejora continua, lo que permitirá mayor productividad y competitividad, por ende, el rendimiento y desempeño de los colaboradores se aprovecharán mejor para beneficio de la organización, de la sociedad y del individuo.

REFERENCIAS

- Alvarez Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín redipe*, vol 7(n.2), pag. 122-49. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Al Hammadi, F y Hussain, M. (2019). *Sustainable Organizational Performance: a study of health-care organizations in the United Arab Emirates*. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2017-1263>
- Arias Salinas, B. A. y Vargas Herrera, M. K. (2019). *Mejora continua y su relación con los Procesos Administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019* [Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46017/Arias_SBA-Vargas_HMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arteaga G. (2020). *Diseño de investigación de método mixto*. Testsiteforme. <https://www.testsiteforme.com/disenio-de-investigacion-de-metodo-mixto/>
- Amezcu García, E. L., Pérez Ceballos, V. y Monserrath Quiroz de la Cruz, E. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. *Ciencias Administrativa*, (núm.1), 33-37. <https://www.uv.mx/magerhto/files/2019/11/El-empowerment-como-estrategia-de-crecimiento-del-talento-humano.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú (2022). Programa Monetario Noviembre 2022, Tasa Interna de Retorno. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/proyeccion-institucional.html>
- Barrientos Felipa, P. (2016). *Gestión por competencias* [Universidad Nacional Mayor San Marcos]. https://economia.unmsm.edu.pe/org/arch_doc/PBarrientosF/publ/TallerGestionCompetencias.pdf
- Batista, N y Estupiñán, J. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad*. Bélgica. Obtenido:https://www.researchgate.net/publication/339630971_Gestion_Empresarial_y_Posmodernidad

- Carrero, E. (2018). *¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo? Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Chiavenato, A. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición). McGrawHill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Delgado Vásquez, R. M. (2022). *Gestión del talento humano y mejora continua en la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado* [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81666/Delgado_VRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz Muños, G. A. y Quintana Lombeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, vol.22(núm.1), pág. 29-48. http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Diario La República (2020). *Onboarding: ¿Qué es y por qué es importante en las empresas exitosas?*, Management & Empleo. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/onboarding-que-es-y-por-que-es-importante-en-las-empresas-exitosas-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>
- Diario La República (2019). *Empresas 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal*. Economía. <https://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobrecostos-seria-por-mala-seleccion-de-personal/>
- Díaz Duarte, D. A. (2020). *Assessment Center y Selección de Personal* [Trabajo de Grado para obtener el título de Especialista en Gerencia del Talento Humano, Universidad de América]. Repositorio Universidad de América. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7891/1/818308-2020-I-GTH.pdf>

- Esquivel Valverde, A. F., León Robaina, R. y Castellanos Pallerols, G. M. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, vol.11(n.2), 56-72. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Espinoza Mallque, K. B. y Montalvo Cerrón, J. C. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la zona registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19* [Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Universidad Continental]. Repositorio Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la justificación científica, *Espíritu Emprendedor TES*, vol.4(n.3), 65-76. <file:///C:/Users/LEN/Downloads/Tiposdejustificacinenlainvestigacincientifica.pdf>
- Fernández Miranda, M. (2019). *Autoevaluación de la calidad de servicio: Una experiencia significativa en el Perú*. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol.2, 1315-9984. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446034/29063446034.pdf>
- Girón Quispe, W. E. y Vilca Huarcaya, R. L. (2021). *Implementación de ciclo de Deming para mejorar la calidad en el servicio de la empresa Balsi E.I.R.L., Moquegua 2021* [Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78058/Giron_QWE-Vilca_HRL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez Pascual, J. L. (2021). *Gestión del talento humano y mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2020* [Tesis para obtener el grado académico de Mestro en Administración de Negocios MBA, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61646/G%c3%b3mez_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guevara Molano, G. F. (2021). *El talento humano inmerso en los métodos de mejora continua* [Especialización en Control Interno, II semestre, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio UNIMILITAR. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39910/GuevaraMolanoGeraldineFrancedy2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Lara, A. B. y Campa Planas, F. (2018). *Competencia y utilidades de los juegos de negocios para la gestión empresarial: una experiencia formativa* [Universidad Rovira i Virgili]. http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/N%C2%BA_15/Ana_Beatriz_Hernandez_Lara_y_Fernando_Campa_Planas.pdf
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* (7ma ed.). Mc GrawHill Education.
- Leyva K. y Vilcas K. (2021). *Empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S.A. -2020* [Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Universidad Continental]. Repositorio Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10066/1/IV_PG_MRHGO_TE_Leyva_Vilcas_2021.pdf
- Magaña, T. E. (2018). *Cinco técnicas innovadoras en la Gestión del Talento Humano Empresarial*. Iseade Fepade, Escuela de Negocios. <https://www.iseade.edu.sv/index.php/cpc/articulos/responsabilidad-social/377-cinco-tecnicas-innovadoras-en-la-gestion-del-talento-empresarial>
- Malhotra. (2019). *Plan de muestreo*. Universidad Ecotec. Obtenido de https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2020A1_MKT358_01_136695.pdf
- Martinez et al. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. *Venezolana de Gerencia*, 23(83). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>

- Ministerio de Economía y Finanzas (2022). *Proyecciones del Marco Macroeconómico Multianual 2023-2026*.
https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=101108&view=article&catid=100&id=7487&lang=en-GB
- Padilla Ruiz, P. (2021). *Evaluación del desempeño, gestión de personas: Evaluación 360 grados*. Gestión de personas y Administración Pública.
<https://pedropadillaruz.es/evaluacion-del-desempeno-360/>
- Rojas, A. (2018). *La motivación y la calidad del servicio en la empresa de seguridad Prosegur – Huacho 2018* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú]. Repositorio UNJFSC.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3129>
- Rodríguez Figueroa, D. F. (2017). *Desarrollo de plan de negocios para business game katwise, simulador de administración por categorías* [Magíster en Gestión para la globalización, Universidad de Chile]. Repositorio Uchile.
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147964/Desarrollo-de-plan-de-negocios-para-business-game-Katwise-simulador-de-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rezaei, F., & Beyerlein, M. (2018). Talent development: a systematic literature review of empirical studies. *European Journal of Training and Development*, 2(34), 75-90.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. y Mejía Saénz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* [Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación]. Repositorio URP.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez Rodríguez, A. (2020). *Enfoque de competencias laborales y mejora continua para gestionar el Talento Humano en Instituciones Educativas de Ecuador*. *EMTHYMOS, Revista de estudios empresariales*, vol. 1(Núm.2), 87-106. <https://emthymos.com/index.php/emthymos/article/view/24>

- Silvestre, L. (2020). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del centro de salud mariscal castilla distrito del Rímac – 2019*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2470>
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2017). Practical guide for the collection of qualitative data in health research. Magazine of the Faculty of Medicine, 65(2). Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/60235/62861>
- Westreicher, G. (2021). *Recolección de Datos*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/recoleccion-de-datos.html>
- Yacila García, L. (2021). *El plan publicitario y su relación en la comercialización de productos alámbricos en la empresa de Telecomunicaciones Soldecom Integral EIRL. Piura, 2021* [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85946/Yacila_GL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yzquierdo, H., & Vasquez, Y. (2018). *Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante Longhorn, Cajamarca, 2018*, [Tesis para obtener la licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14549?show=full>
- Zayas Barreras I. (2022). *Continuous improvement: Element of business competitiveness*. Electronic Magazine on Academic Bodies and Research Groups, 9(17). <https://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>

ANEXOS 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión del Talento Humano	Proceso de gestión que inicia con el reclutamiento de nuevos colaboradores evaluando a los existentes con el fin de potenciar sus capacidades y en mejorar las actividades empresariales en el mercado (Batista y Estupiñan, 2018), para lo cual se requiere del empowerment, assessment center y el sistema de evaluación 360 grados (Magaña, 2018).	Para analizar y medir la variable se han utilizado 3 dimensiones que son: el empowerment, el assessment center y el sistema de evaluación 360°. Con el instrumento cuestionario de escala ordinal y guía de entrevista.	Empowerment	Identificación del potencial	Likert
				Comunicación	
				Onboarding	
			Assessment center	Gestión por competencias	
				Business game	
				Role plays	
			Sistema de evaluación 360°	Desempeño personal	
				Competencias	
				Programas de desarrollo	
				Autoevaluación	
Variable dependiente: Mejora Continua	Esquivel <i>et. Al.</i> , (2017) es evaluada y planificada basándose en las necesidades de la organización para obtener resultados y una mejor eficiencia en sus actividades.	Para analizar y medir esta variable se implementó una dimensión Ciclo Deming con sus indicadores: planificación, ejecución, verificación y actuación. Con los instrumentos cuestionario y guía de entrevista.	Ciclo Deming	Planificación	
				Ejecución	
				Verificación	
				Actuación	

Nota: *Elaborado de las autoras*

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Influencia de Gestión del Talento Humano en la Mejora Continua de la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022	GENERAL			Tipo: Aplicada Nivel: causal descriptivo Diseño: No experimental Enfoque: Mixta Población: 1°- 23 colaboradores 2°- 213 clientes Muestra: 1°- 23 (Censal) 2°- 86 clientes Técnica e instrumento: T: encuesta I: cuestionario – preguntas cerradas T: entrevista I: guía de entrevista
	¿De qué manera la gestión de talento humano influye en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?	Evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.	La gestión del talento humano influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. H ₀ : La gestión del talento humano no influye en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.	
	ESPECÍFICOS			
	¿Cómo influye el empowerment en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?	Analizar la influencia del empowerment en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.	El empowerment influye moderadamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.	
	¿Cómo influye el assessment center en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?	Examinar la influencia del assessment center en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.	El assessment center influye significativamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.	
	¿Cómo influye el sistema de evaluación 360° en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?	Demostrar la influencia del sistema de evaluación 360° en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.	El sistema de evaluación 360° influye positivamente en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.	
	¿Qué característica tiene la mejora continua en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022?	Conocer las características de la mejora continua en la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.		

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	FUENTE	CUESTIONARIO	ENTREVISTA
Variable independiente: Gestión del Talento Humano	Empowerment	Identificación del potencial	1. El líder motiva y está enfocado en los objetivos.	Colaborador	C	
			2. ¿El personal que labora en la empresa cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña?			E
		Comunicación	3. Se expresa libremente entre subordinados y colaboradores.		C	
		Onboarding	4. Explican sus funciones, políticas, misión y visión de la empresa.		C	
			5. ¿Considera usted que la empresa incorpora valores e intereses comunes a los colaboradores?			E
			6. Las compensaciones, reglamentos, relacionales interpersonales le incentiva permanecer en la empresa.		C	
			7. ¿Usted cree que los beneficios adicionales que brinda la empresa contribuye con la motivación?			E
	Assessment center	Gestión por competencias	8. Considera que tiene acceso a nuevas oportunidades de aprendizaje y desarrollo.	Colaborador	C	
		Business game	9. La empresa realiza escenificaciones de las tareas de un puesto.		C	
			10. Participa activamente en el equipo de trabajo.		C	

Sistema de evaluación 360°	Role plays	11. ¿La empresa realiza actividades que promuevan el desarrollo físico o mental de los colaboradores?	Colaborador		E
		12. Emplean juegos dinámicos para motivar al personal.		C	
	Desempeño personal	13. Realizan evaluaciones para medir su desempeño.	Colaborador	C	
		14. Usted es evaluado por su jefe, cliente, compañero de trabajo y subordinado.		C	
		15. Usted se evalúa a sí mismo.		C	
		16. ¿Qué aspectos específicos cree usted que debería mejorar el área de gestión del talento humano?			E
	Competencias	17. Recibe capacitaciones para mejorar su desempeño.	Colaborador	C	
		18. Demuestra sus habilidades en el trabajo.		C	
		19. Existe un desempeño adecuado en el área de trabajo.		C	
	Programas de desarrollo	20. La empresa ofrece capacitaciones a su personal.	Colaborador	C	
		21. Las capacitaciones programadas, mejoran su rendimiento.		C	
	Autoevaluación	22. Se siente motivado(a) en su trabajo diario.	Colaborador	C	
		23. Se detectan problemas y apoya a la solución de los mismos.		C	
		24. Existe apoyo en equipo para realizar sus labores.		C	
	Planificación	25. La empresa brindan solución a sus problemas técnicos.	Clientes	C	
26. La empresa satisface sus necesidades.		C			
27. ¿La organización se preocupa por conocer las necesidades de los clientes para mejorar sus procesos de servicio que brinda?				E	

Variable dependiente: Mejora Continua	Ciclo Deming		28. El colaborador cumple con sus funciones de manera eficiente.	Clientes	C	
			29. ¿La organización invierte en innovar equipamientos o mobiliarios necesarios para brindar un mejor servicio?			E
		Ejecución	30. La tarea del personal logra despertar nuevas necesidades en el cliente.		C	
			31. Diseñan y entregan satisfactoriamente el servicio de la empresa.		C	
		Verificación	32. Existe trabajo en equipo y comunicación fluida con el colaborador y cliente.		C	
			33. ¿Considera usted que la empresa monitorea al personal con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales?			E
			34. La empresa realiza un control de calidad en los procesos ejecutados.		C	
			35. Los resultados del proceso son los deseados.		C	
		Actuación	36. Existe responsabilidad en los colaboradores a la hora de llevar a cabo su trabajo.		C	
			37. ¿Considera usted que la atención que brinda a los clientes, es oportuna y eficiente? ¿por qué?		C	
			38. Se encuentra satisfecho con el nivel de servicio ofrecido por la empresa.			E
			39. ¿Los clientes se encuentra satisfechos con el servicio y con el producto ofrecido?		C	
						E

Nota: Elaborado de las autoras



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y MEJORA CONTINÚA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABLE TV SECHURA E.I.R.L.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado/a colaborador(a),

Fecha: ____/____/____ N° ____

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surge al contestar la encuesta puede enviarla al correo: acastillovasq@ucvvirtual.edu.pe , rfpantap@ucvvirtual.edu.pe

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene cinco alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.

Se agradece su apoyo.

Variable Independiente: Gestión del Talento Humano		ESCALA DE VALORACIÓN				
Dimensión 1: Empowerment		TA	DA	IND	ED	TD
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	El líder motiva y está enfocado en los objetivos.					
2	Se expresa libremente entre subordinados y colaboradores.					
3	Le explican sus funciones, políticas, misión y visión de la empresa.					
4	Las compensaciones, reglamentos, relaciones interpersonales le incentiva permanecer en la empresa.					

Dimensión 2: Assessment Center		TA (5)	DA (4)	IND (3)	ED (2)	TD (1)
5	Considera que tiene acceso a nuevas oportunidades de aprendizaje y desarrollo.					
6	La empresa realiza escenificaciones de las tareas de un puesto.					
7	Emplean juegos dinámicos para motivar al personal.					
8	Participa activamente en el equipo de trabajo.					
Dimensión 3: Sistema de evaluación 360°						
9	Usted es evaluado por su jefe, cliente, compañero de trabajo y subordinado.					
10	Realizan evaluaciones para medir su desempeño.					
11	Usted se evalúa a sí mismo.					
12	Recibe capacitaciones para mejorar su desempeño.					
13	Demuestra sus habilidades en el trabajo.					
14	La empresa ofrece capacitaciones a su personal.					
15	Las capacitaciones programadas, mejoran su rendimiento.					
16	Se siente motivado(a) en su trabajo diario.					
17	Se detectan problemas y apoya a la solución de los mismos.					
18	Existe apoyo en equipo para realizar sus labores.					
Variable Dependiente: Mejora Continua						
Dimensión 1: Ciclo Deming						
19	La empresa brindan soluciones a los problemas técnicos.					
20	Cumplen con satisfacer todos los requerimiento del cliente.					
21	Atendió el requerimiento del cliente en el tiempo establecido.					
22	Su trabajo logra despertar nuevas necesidades del cliente.					
23	Diseña y entrega satisfactoriamente el servicio solicitado.					
24	Existe trabajo en equipo y comunicación fluida con sus compañeros y clientes.					

25	La empresa realiza un control de calidad en los procesos ejecutados.					
26	Existe responsabilidad en los colaboradores a la hora de llevar a cabo su trabajo.					
27	Los resultados del proceso son los deseados.					
28	Se encuentra satisfecho con el nivel de servicio ofrecido por la empresa.					

DATOS GENERALES

- a) Sexo: M ___ F ___
- b) Edad: 20 - 29 ___ 30 - 39 ___ 40 - 49 ___ 50 - 69 ___
- c) Grado de instrucción: Post grado ___ Superior Universitario ___ Técnico ___ Secundaria
- d) Tiempo Laborando: 6 Meses ___ 1 Año a más ___ 2 años a mas ___



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA MEJORA CONTINÚA DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CABLE TV SECHURA E.I.R.L.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado/a cliente,

Fecha: ____/____/____ N° ____

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surge al contestar la encuesta puede enviarla al correo: acastillovasq@ucvvirtual.edu.pe , rfpantap@ucvvirtual.edu.pe

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene cinco alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.

Se agradece su apoyo.

Variable Dependiente: Mejora Continua		ESCALA DE VALORACIÓN				
		TA	DA	IND	ED	TD
Dimensión 1: Ciclo Deming		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	La empresa brindan solución a sus problemas técnicos.					
2	La empresa satisface sus necesidades.					
3	El colaborador cumple con sus funciones de manera eficiente.					
4	La tarea del personal logra despertar nuevas necesidades en el cliente.					

5	Diseñan y entregan satisfactoriamente el servicio de la empresa.					
6	Existe trabajo en equipo y comunicación fluida con el colaborador y cliente.					
7	La empresa realiza un control de calidad en los procesos ejecutados.					
8	Existe responsabilidad en los colaboradores a la hora de llevar a cabo su trabajo.					
9	Los resultados del proceso son los deseados.					
10	Se encuentra satisfecho con el nivel de servicio ofrecido por la empresa.					

DATOS GENERALES

- a) Sexo:** M ____ F ____
- b) Edad:** 20 - 29 ____ 30 - 39 ____ 40 - 49 ____ 50 - 69 ____
- c) Estado civil:** soltero(a) ____ casado(a) ____ otros ____
- d) Sector:** Sechura ____ Parachique ____ Letira ____ Las Delicias ____

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA CABLE TV SECHURA E.I.R.L.



Dirigido a: Ing. Teobaldo Rumiche Fiestas

Fecha: 19/10/2022

Cargo: Administrador de la empresa

Objetivo: Evaluar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

Variable Independiente: Gestión del talento humano

1. ¿El personal que labora en la empresa cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña?

Bueno en general si, la mayoría encargan en el perfil por ejemplo somos una empresa que ofrecemos el servicio de telecomunicación es importante, en la parte técnica todos son especialista en telecomunicaciones, saben de instalaciones y donde no lo tenemos tratamos de capacitarlos para que vayan encajando en el área ... ahora contamos con ingenieros ya que antes carecían de ello, además, tratamos lo más posible de contratar a personas que conozcan este tipo de rubro

2. ¿Usted cree que los beneficios adicionales que brinda la empresa contribuyen con su motivación?

Si, damos unos beneficios adicionales al personal por ejemplo cuando tienen alguna emergencia, lo hacemos a su solicitud de permiso ... en los días no laborables, llegamos a un acuerdo con ellos de no trabajar ocho horas sino hasta el mediodía ... de alguna manera es un beneficio adicional, a veces realizamos canastas navideñas en navidad, compramos una torta y compartimos entre ellos, incluso a fin de año damos bonos de productividad, la empresa ve que trabajador tuvo mayor rendimiento y entonces se le entrega un bono económico así ayudamos a que el personal este mas motivado.

3. ¿Considera Ud. que la empresa incorpora valores e intereses comunes a sus colaboradores?

Si, la empresa lo que promueve mucho es el trabajo en equipo, es muy importante cada grupo se distribuyen a realizar sus funciones y con tareas específicas algunos se van a Parachique, Las Delicia, Letira, Sechura y entonces hacemos que todo

trabajo logre alcanzar el objetivo. Estamos trabajando en un proyecto en Vice, ahí se necesita el trabajo en equipo del personal para realizar el tendido del servicio ofrecido ... la responsabilidad es otro valor incorporado para cumplir con cada una de sus funciones, los horarios de ingreso y salida ya que todos estamos aquí porque venimos a trabajar y por eso nos pagan de alguna manera esto es una gana (x2) la empresa gana y ellos también ... "es un crecimiento en aspecto profesional". Además, la honestidad se ve reflejado en la empresa ya que aquí no debe perderse nada porque aquí venimos a trabajar y las cosas son de la empresa.

4. ¿Qué aspectos específicos cree usted que debería mejorar el área de gestión del talento?

Hay por mejor algunos temas debemos empezar que aún no tenemos una oficina de recursos humanos ya que es una pequeña de empresa y debemos mejor en ese aspecto e implementar el área enfocado directamente al talento humano y hay que influir en el tema de capacitación impulsando un mayor compromiso.

5. ¿La empresa realiza actividades que promuevan el desarrollo físico o mental de los colaboradores?

Si, bueno...de una manera no organizamos, pero si participamos cuando nos invitan hace poco participaron en un campeonato deportivo entre empresas que venden televisión por cable, apoyamos con los uniformes. Además, promovemos almuerzos de confraternidad a todo el personal de otra manera para que socialicen entre ellos y que se encuentre buenas relaciones porque el tema de trabajo tiene que primar digamos ... un clima laboral favorable en un ambiente armonioso y ese clima laboral lo cuidamos para no halla conflictos ... problemas siempre tratamos de resolverlo y si tal vez nos falte hacer charlas de autoestima, lo otro es que realizamos capacitaciones lo que ayuda en su crecimiento profesional como por ejemplo apoyamos en capacitaciones a estudiantes del tecnológico que están terminando y ello ayuda a su desarrollo mental y el estado de ánimo de los colaboradores.

Variable Dependiente: mejora continua

6. ¿La organización se preocupa en conocer las necesidades de los clientes para mejorar sus procesos de los servicios que brinda?

Por supuesto, si nos interesa tener al cliente satisfecho procuramos tener una fidelidad con el usuario, nosotros tenemos por ejemplo canales que el usuario puede llegar a nosotros ... tenemos aquí en administración hay una línea para ellos, secretaria hay línea y en sistema de operaciones también una línea donde los

usuarios pueden realizar sus llamadas si es que tienen un problema ya de inmediato se comunican y van ... si tenemos líneas que nos permitan digamos ... tratar lo antes posible saber cómo está el cliente para saber sus necesidades.

7. ¿La organización invierte en innovar equipamientos o mobiliarios necesarios para brindar un mejor servicio?

Si, en ese aspecto procuramos estar siempre en una buena posición tecnológicamente hablando ... adquirir nuevos equipos que nos permitan brindar un buen servicio por ejemplo tenemos tecnología FTTH (fibra hasta la casa) nosotros hemos traído a Sechura, la fibra óptica ... eso nos ha dado cierta ventaja competitiva, incluso antes teníamos televisión por cable pero solamente canales analógicas ahora tenemos canales analógicas y digitales, los canales digitales son de HD son de alta fiabilidad entonces procuramos innovar y tratando de mejorar nuestra tecnología porque eso nos da una ventaja competitiva frente a otros.

8. ¿La empresa monitorea al personal con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales?

Si, ellos miden su productividad, es decir, a ellos todos los días se le entregan un formato de atención, se marca a que servicio salen ... si es un corte, una instalación, o un traslado están en los formatos de atención, entonces acá cuando llegan se ha atendido ese reporte ... se van acumulando cuando reportes de cada servicio se realizaron, es decir, se mide la productividad del personal y eso permite ver que grupo está rindiendo mejor ... eso si lo llevamos a cabo porque si no hubiera productividad como sabemos si el trabajador está rindiendo o no.

9. ¿Considera Ud. que la atención que se brinda a los clientes, es oportuna y eficiente?
¿por qué?

Yo creo que sí, al menos nos esmeramos para que sea oportuno por ejemplo si un usuario nos reporta una deficiencia tratamos de resolverlo de inmediato, mira ese es una ventaja competitiva que tenemos nosotros a comparación de otras empresas. Te doy otro ejemplo otras empresas transnacionales como Entel, Movistar y otros operadores tienen una línea de llamadas para usuario, pero cuando necesitan de ellos y quiere comunicarse con la empresa te envían directo a una consultora automática y te hacen esperar o si no te dicen que esperes unos días y así ...eso aprovechamos nosotros porque a los clientes le gusta que los atiendan rápido y lo que hacemos es realizar un formato de atención y vamos ... “queremos sacar ventaja y provecho”, es una “ventaja competitiva”.

¿Los clientes se encuentran satisfechos con el servicio y con el producto ofrecido?

En general creo si, prueba de ello estamos creciendo en el servicio de internet en el caso de cable te comento que en el algún momento decrecimos, pero fue a raíz de que la empresa tomo la decisión de incrementar el precio mensual de televisión por cable estábamos cobrando 25 soles y ahora cobramos 30 soles entonces cual fue el impacto de esa subida que los usuarios no podían pagar, otros se retiraron y otros han permanecido ... estamos tratando de recuperar algunos usuarios que habíamos perdido pero si era necesario la pre venta pero si hemos crecido en la venta de internet , estamos volviendo a creciendo en la venta de cable tv, y si nos recomiendan ... “es una expresión de que el cliente se encuentra satisfecho”.

ANEXO 4: Validaciones de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección en Empresas, N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Administración/ Abogado, desempeñándome actualmente como docente de la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario dirigido a los colaboradores de la Empresa Cable Tv Sechura E.A.R.L., 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario dirigido a los clientes de la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los ³⁰ días del mes de Septiembre del Dos mil veintidós.

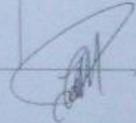


Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842297
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

“INFLUENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA CABLE TV SECHURA E.I.R.L., 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

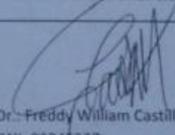
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																							86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																							86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																							86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																							86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																							86			



6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																							86		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																							86		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																							86		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																							86		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de septiembre de 2022.


 Dr.: Freddy William Castillo Palacios
 DNI: 02842237
 Teléfono: 969584019
 E-mail: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ericka Julissa Suysuy Chambergo con DNI N° 45361468, Doctora en GESTION PUBLICA Y GUBERNAMENTAL con N° ANR: 13374 , de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION desempeñándome actualmente como docente en la Universidad Cesar Vallejo.

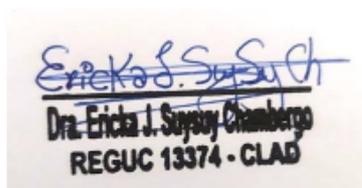
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Cuestionario dirigido a los clientes de la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de Septiembre del Dos mil veintidós.



Ericka J. Suysuy Chambergó
Dra. Ericka J. Suysuy Chambergó
REGUC 13374 - CLAD

Dra. : Ericka Julissa Suysuy
 Chambergó
 DNI : 45361468
 Especialidad : Licenciada en
 administración
 E-mail: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

“INFLUENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA CABLE TV SECHURA E.I.R.L., 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80										

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																80					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																80					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 30 de septiembre de 2022.



Dra. Ericka J. Suysuy Chamberg
REGUC 13374 - CLAD

Dra.: Ericka Julissa Suysuy Chamberg
DNI: 45361468
Teléfono: 990073448
E-mail: esuysuy@ucvvirtual.edu.pe

“INFLUENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA CABLE TV SECHURA E.I.R.L., 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

+

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																80					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																80					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 30 de septiembre de 2022.



Dra. Ericka J. Suysuy Chambergó
REGUC 13374 - CLAD

Dra.: Ericka Julissa Suysuy Chambergó
DNI: 45361468
Teléfono: 990073448
E-mail: esuysuy@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

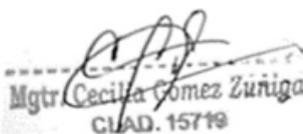
Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de setiembre del Dos mil Veintidós.



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

INFLUENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA CABLE TV SECHURA E.I.R.L., 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				100
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				100
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				100

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de setiembre de 2022	
 Mgtr. Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga CIAD. 15719	Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga DNI : 03490490 Teléfono : 999780055 E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

“INFLUENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA CABLE TV SECHURA E.I.R.L., 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				100
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				100
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				100

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de septiembre de 2022.



Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zuñiga
DNI : 03490490
Teléfono : 999780055
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

ANEXO 5: Formato de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Castillo Vásquez, Angie Andala Panta Sánchez, Rosa Fiorella
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)	:	Influencia de Gestión del Talento Humano en la Mejora Continua de la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario : Gestión del Talento Humano
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	21/09/2022
	:	10/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	18

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.831
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Ítems evaluados: 18
Ítems eliminados: 0
El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, alcanzo un coeficiente de confianza de 0.831 que cae en un nivel ALTO, lo que permite concluir que es aplicable para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.


LEMIN ABANTO CERNA
LIC. EN ESTADISTICA
COESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Castillo Vásquez, Angie Andala Panta Sánchez, Rosa Fiorella
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)	:	Influencia de Gestión del Talento Humano en la Mejora Continua de la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario : Mejora continua
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	21/09/2022
	:	10/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.831
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems evaluados: 10 Ítems eliminados: 0 El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable MEJORA CONTÍNUA, alcanzo un coeficiente de confianza de 0.831 que cae en un nivel ALTO, lo que permite concluir que es aplicable para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.</p>
--


LEMIN ABANTO CERINA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

ANEXO 6: DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20529992514
CABLE TV SECHURA E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal: GERENTE GENERAL	
Nombres y Apellidos FELICITA ERILIA PANTA ALVAREZ	DNI: 42138821

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Influencia de Gestión del Talento Humano en la Mejora Continua de la Empresa Cable Tv Sechura, 2022"	
Nombre del Programa Académico: Facultad de Ciencias Empresariales - Escuela Profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Castillo Vásquez Angie Andala Panta Sánchez Rosa Fiorella	DNI: 74746692 77692680

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

Lugar y Fecha: 08/09/2022

Firma:



(Titular o Representante legal de la Institución)

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

ANEXO 7: DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Influencia de Gestión del Talento Humano en la Mejora Continua de la empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022.

Autor/es: Castillo Vásquez Angie Andala y Panta Sánchez Rosa Fiorella

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID).....

Escuela profesional: Administración

Coautores del proyecto: (para PID).....

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Sechura, Piura - Perú

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



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
Código Registro: P0053082
Grupo: CM / Nivel: IV
FIRMA

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1



Dr. Fernández Bedoya
Víctor Hugo
Vicepresidente

Mgtr. Humaní Paliza
Frank David
Vocal 2 (opcional)

**ANEXO 8: DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE
ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Influencia de Gestión del Talento Humano en la Mejora Continua de la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022”, presentado por los autores: Castillo Vásquez Angie Andala y Panta Sánchez Rosa Fiorella, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable (X) observado() desfavorable().

15, de Julio de 2022



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

C/c

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

ANEXO 9: Evidencia de la entrevista



ANEXO 10: Evidencias aplicada del cuestionario



ANEXO 11: Formula estadística de la variable “mejora continua”

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

$$n = \frac{(313) \times (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.09)^2 \times (313 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 86.1925$$

Donde:

N: 313

Z: 95% (1.96)

p: Probabilidad de que ocurra el evento deseado (0.50)

q: Probabilidad de que no ocurra el evento deseado (0.50)

E: Error de estimación máximo (0.09)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Influencia de Gestión del Talento Humano en la Mejora Continua de la Empresa Cable Tv Sechura E.I.R.L., 2022", cuyos autores son CASTILLO VASQUEZ ANGIE ANDALA, PANTA SANCHEZ ROSA FIORELLA, 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.

PIURA, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 05-12-2022 14:28:06

Código documento Trilce: TRI - 0458653