



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la
Empresa Business & System Digital SAC, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Amado Ramirez, Carlos Santiago (ORCID: 0000-0002-3801-9888)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (ORCID: 0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi querida madre Juana y a Kathia por siempre alentarme a cumplir mis metas.

Agradecimiento

Al señor Jesús, por ser mi fortaleza y bríndame la sabiduría.

A los docentes de la escuela de postgrado por la guía y los conocimientos impartidos.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Caratula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice tablas | v |
| Índice de gráficos | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.5 Procedimientos: | 17 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 17 |
| 3.7 Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 26 |
| VI. CONCLUSIONES | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS | 34 |
| ANEXOS | 39 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel logrado respecto a la gestión del talento humano | 17 |
| Tabla 2. Nivel logrado respecto a las dimensiones de gestión del talento humano | 18 |
| Tabla 3. Nivel logrado respecto a la calidad de servicio | 19 |
| Tabla 4. Nivel logrado respecto a las dimensiones calidad de servicio | 20 |
| Tabla 5. Nivel de Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio | 21 |
| Tabla 6. Nivel de Correlación entre incorporar a las personas y calidad de servicio | 22 |
| Tabla 7. Nivel de Correlación entre incorporar a las personas y calidad de servicio | 23 |
| Tabla 8. Nivel de Correlación entre recompensar a las personas y calidad de servicio | 24 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Niveles de gestión del talento humano | 17 |
| Gráfico 2. Niveles de la calidad de servicio | 19 |

RESUMEN

La investigación tiene por título “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Bussines & System Digital SAC, 2020”, se desarrolló con el objetivo de establecer el nivel de relación que existe entre gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC., 2020.

El enfoque que fue utilizado es el cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo aplicada y e alcance correlacional, la muestra fue de 35 trabajadores de la empresa Business & System Digital SAC, se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario sobre amabas variables, los resultados obtenidos luego de la aplicación de la prueba de Spearman fue de $Rho=0.855$ y un nivel de significancia de $p=0.001$ ($p < 0.05$).

Se llegó a la conclusión que existe correlación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2020, con un $Rho=0.855$, y $p=0.001$ ($p < 0.05$), esta relación es positiva y elevada.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

The research entitled "Management of human talent and quality of service in the company Bussines & System Digital SAC, 2020", was developed with the aim of establishing the level of relationship that exists between management of human talent and quality of service , in the company Business & System Digital SAC., 2020.

The approach that was used is the quantitative, non-experimental design, applied type and correlational scope, the sample consisted of 35 workers from the Business & System Digital SAC company, the survey technique and a questionnaire on both variables were used. The results obtained after applying the Spearman test were $Rho = 0.855$ and a level of significance of $p = 0.001$ ($p < 0.05$).

It was concluded that there is a significant correlation between the management of human talent and the quality of service, in the company Business & System Digital SAC., 2020, with a $Rho = 0.855$, and $p = 0.001$ ($p < 0.05$), this relationship it is positive and elevated.

Keywords: Human talent management, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano a nivel latinoamericano está en proceso de desarrollo con cambios constantes influenciados por la situación económica y el contexto social complejo de cada país, de acuerdo a Vergara (2020), para llevarse a cabo las organizaciones y empresas deben ser flexibles y tener una estructura organizada con una visión estratégica orientada a largo plazo, durante décadas fue considerada como una tarea secundaria de la administración que solo brindaba soporte, hoy en día a tomado ligera relevancia, las organizaciones vienen implementando el uso de herramientas, estrategias y prácticas de gestión influenciadas por las buenas prácticas de los países desarrollados que tienen resultados positivos, pero que aún es insuficiente ya que generalmente esta área no tiene la posición e importancia estratégica dentro de una organización privada o pública. Deloitte (2018).

“La prestación de servicios pertenecen a un sector importante en el sistema económico a nivel mundial y en Latinoamérica, generando un gran impacto dado en los productos interno bruto de los países que lo conforman, siendo uno de los principales generadores de puestos de trabajo con un 30% aportando a sus actividades económicas brindando servicios, pero que aún existe una baja productividad y la innovación es escasa”. López et al. (2017), hoy en día el nivel de calidad de servicio influye muchísimo en el éxito o fracaso de una empresa.

El año 2020 ha sido un año de muchos cambios, las empresas uvieron que adaptar estrategias que buscaban obtener resultados a corto plazo, el covid-19 ha sido una dura y difícil prueba para las empresas y las cadenas de suministro mundiales, sumergiendo al comercio internacional en una situación de incertidumbre.

En el Perú tan pronto como se reveló la gravedad de la llegada del coronavirus y las medidas de emergencia y aislamiento social dispuestas por el gobierno frente a la pandemia, las empresas tuvieron que paralizar sus operaciones lo que se tradujo en una catástrofe económica, llevando a muchos a la quiebra.

Del Barrios y Hernández (2020), en su artículo menciona “para poder desarrollar aquellas capacidades y mejorar el desempeño laboral, reflejada en la calidad de servicio, es necesario el uso de la gestión del talento humano que permitan responder eficientemente a las condiciones que existen en el entorno, reconociendo y aprovechando las oportunidades que el medio ofrezca, generando las relaciones de índole afectivo entre los actores externos e internos” (p. 61).

En la región de Ucayali, la gestión del talento humano ha tomado relevancia con esto de la pandemia, como también en muchas empresas sigue siendo un tema complementario, mucho más en el sector público que es prácticamente nula, factores como la informalidad, la necesidad de trabajar la poca visión y mala planificación estratégica que se realiza.

En aquellas empresas donde existe una adecuada gestión del talento, la calidad de sus servicios se ha visto mejorada, pese a todas las restricciones, es por eso que es importante que la calidad de un servicio este de la mano con la forma en cómo se gestión los talentos de los trabajadores.

La empresa Business & System Digital Sac, no ha sido ajena a los cambios producidos por la pandemia, por lo que tuvo que adoptar estrategias que permitiera mejorar su calidad de servicio, fortaleciendo y explotando las habilidades de sus trabajadores.

De acuerdo a la realidad problemática descrita, se formula el problema general: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2020?

Del problema general se formula los específicos:

PE1: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en la en la empresa Business & System Digital SAC, 2020?

PE2: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre colocar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2020?

PE3: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2021?

La investigación se justificará en lo siguiente:

Epistemológicamente, la investigación tendrá como fin determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, el cual podrá permitir comprender la importancia de analizar las variables de estudio, contraponiéndose con las teorías existentes, que permitan generar reflexión y discusiones para generar nuevo conocimiento y perspectivas de las variables en estudio para futuras investigaciones.

Práctica, la investigación permitirá determinar el impacto de la gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC.

Metodológica, estará orientada en el estudio del marco teórico, emplear un instrumento de recolección de información que permita tener un panorama del servicio que se brinda en la empresa, el objetivo propuesta para esta investigación es: Establecer el nivel de relación que existe entre gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021 y los objetivos específicos:

Del objetivo general se formula los específicos:

O1: Establecer el nivel de relación que existe entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2021.

O2: Establecer el nivel de relación que existe entre colocar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2020.

O3: Establecer el nivel que existe entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2021.

Finalmente, se postuló la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

De la hipótesis general se postula las específicas:

H1: Existe una relación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2021.

H2: Existe una relación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2021.

H3: Existe una relación significativa entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se presenta los siguientes artículos y tesis: a nivel internacional:

Acuario et al. (2020) en su artículo, tuvo como objetivo, en una traducción libre “identificar el modelo de gestión del talento humano para incrementar el desempeño laboral de la empresa Contigo S.A. del cantón Valencia, Ecuador” (p. 1), para ello se aplicó una metodología descriptiva, utilizando la técnica de la encuesta, llegando a la conclusión que “el diseño viable del modelo de gestión del talento humano incrementa el desempeño en los diferentes procesos” (p. 5).

En este artículo los autores analizaron la teoría de la gestión del talento humano, el cual nos permite concluir que efectivamente la aplicación de un modelo de gestión incrementaría de manera significativa el desempeño del personal en cada uno de los procesos que realice en la organización.

Koolen (2017), en su tesis, tuvo como objetivo, en una traducción libre, “determinar la relación de la gestión del talento humano y la diferenciación fuerza laboral” (p. 2), para ello se aplicó una investigación correlacional, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 303 gerentes de recursos humanos de 44 diferentes los países, llegando a la conclusión que existe una relación significativa, entre la gestión del talento humano y la fuerza laboral.

El autor en su investigación a relacionado la gestión del talento humano conceptual y teóricamente con la diferenciación laboral, dando cuenta que también existe una correlación entre ambos aspectos, el cual nos da la idea que la gestión del talento humano repercute en todas las áreas de una organización.

Zambrano y Molina (2016), en su artículo, tuvo como objetivo “analizar de acuerdo con la literatura reportada la relación de la gestión del conocimiento con la gestión del talento humano” (p. 2), para ellos se aplicó una investigación exploratoria, concluyo “que existe una relación entre la gestión del conocimiento con la gestión del talento humano” (p. 263).

En este artículo el autor nos permite tener una visión teórica de la relación o influencia que la gestión del talento humano y la gestión del conocimiento tiene

una relevancia, el cual está sujeta a una amplia interpretación, pero que conceptualmente se complementan, el conocimiento con la gestión del talento humano.

Malinovski et al. (2018), en su artículo, en una traducción libre, tuvo como objetivo “analizar la influencia de diferentes mecanismos de la calidad de servicio que pueden ser implementado en la infraestructura del sistema de aprendizaje” (p. 27), para ello se aplicó una investigación descriptiva, llegando a la conclusión que “existe influencia en los diferentes mecanismos de la calidad de servicio que pueden ser implementado en la infraestructura del sistema de aprendizaje” (p. 23).

En este artículo que ha analizado la calidad de servicio, pero en el ámbito del sistema de aprendizaje, es decir que se puede relacionar la calidad no solo al aspecto empresarial, sino que también al aspecto educativo, encontrando una influencia positiva entre estas dos variables.

Dehghan (2017), en su tesis tuvo como objetivo, en una traducción libre,+ “analizar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente” (p. 17), es una investigación correlacional, la técnica fue la encuesta y como instrumento, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la facultad de industria, marketing y e-commerce de la universidad tecnológica de Lulea.

Esta artículo relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del cliente, el cual está directamente relacionado incluso teóricamente, ya que a calidad de un servicio siempre está sujeta al nivel de satisfacción de la perspectiva que tiene un cliente sobre ese servicio o producto, tal cual los resultados demostraron.

Norazryana (2017), en su tesis, tuvo como objetivo, en una traducción libre, “determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el mercado de telecomunicaciones móviles del Reino Unido” (p. 8), es una investigación correlacional, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el mercado de telecomunicaciones móviles del Reino Unido.

En esta investigación también se relaciona estrechamente la calidad del servicio con la satisfacción, teniendo en cuenta que quien mide la calidad son los clientes con su grado de satisfacción, entonces se puede medir la correlación entre ambos.

Para esta investigación se presenta las siguientes tesis: a nivel nacional.

Panduro (2020), en su tesis se propuso determinar si había relación positiva o negativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral aplicada a los trabajadores de la empresa San Martín de Porres Ltda., ubicada en Tarapoto en el año 2020, fue de alcance correlacional y la conclusión a la cual llegó fue que existía una relación positiva y elevada entre los dos fenómenos que se estudió.

Esta tesis permitió ver al autor aquella relación teórica y práctica de la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, donde si existe una adecuada gestión del talento humano repercutirá en el desempeño laboral, gracias a esa relación directa de los resultados encontrados.

Calle (2020), en su tesis, tuvo como objetivo “establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y el rendimiento en las tareas de los colaboradores de la Acuícola de Cofimar S.A, 2020” (p. 4), es una investigación correlacional, se llegó a la conclusión que “existe relación positiva entre la gestión del talento humano y el rendimiento en la tarea de los colaboradores de la Acuícola de Cofimar S.A.” (p. 18).

En esta investigación se investigó teóricamente como se relaciona la gestión del talento humano y el rendimiento, reflejado en los resultados donde se encontró una influencia significativa, esto quiere decir que a una mejor gestión del talento habrá un mejor rendimiento de los trabajadores.

Castañeda (2019), en su tesis, tuvo como objetivo “determinar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado” (p. 17), fue una investigación descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado.

En esta investigación se pudo demostrar la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño en los equipos de trabajo, esto significa que, si existe una buena gestión del talento humano, el desempeño de los equipos mejorara significativamente, esto también se relaciona con la teoría de ambas variables que se relacionan entre sí.

Cusiquispe (2019), en su tesis tuvo como objetivo determinar si existía relación, entre calidad del servicio y satisfacción de atención aplicado de los ciudadanos usuarios del Juzgado de Paz Letrado de la provincia de Chincheros en el departamento de Apurímac en el año 2019” (p. 5), fue de alcance correlacional, llegó a concluir que efectivamente existía una relación positiva entre ambos fenómenos estudiados, el cual era de carácter significativo con una asociación alta.

Esta tesis ha buscado la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción, el cual están estrechamente relacionados, la calidad se mide de acuerdo al grado de satisfacción a las perspectivas, los resultados demostraron que sí, que a mejor calidad de servicio mayor será la satisfacción.

Naturrano (2019), tuvo como objetivo “demostrar qué existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019” (p. 2), fue una investigación descriptiva correlacional, llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre ambas variables en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima sede Huacho siendo el grado de correlación positivo y alto.

La calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios están directamente relacionados, en esta tesis se demostró la hipótesis que buscaba encontrar si de alguna manera se relacionaba, si la calidad de servicio mejora, la satisfacción de los usuarios será mayor.

Arias (2018), en su tesis propuso “demostrar si la gestión del talento humano, incide en la calidad del servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú” (p. 52) es una investigación explicativo, de diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 384 empleados, llegando a la conclusión que la gestión del talento humano, incide significativamente en la calidad del servicio

que reciben los usuarios del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú.

En esta investigación demuestra que la gestión del talento humano tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios, la buena gestión del recurso humano en toda organización mejorar significativamente la calidad de atención a los usuarios, esto se verá reflejado incluso en su desempeño laboral.

Vistos los artículos y tesis, la apreciación personal de estas corresponden a que la gestión del talento humano de alguna u otra manera influye, se relacionan o forman parte del desarrollo en la mejora de la calidad de los servicios, los resultados que muestran en su mayoría afirman tener una relación positiva, lo cual significa que, si se trabaja la gestión del talento humano en una empresa, esta va a mejorar la calidad de sus servicios entregada a sus clientes.

Para esta investigación se presenta los siguientes autores para la definición de la gestión del talento humano:

Chiavenato (2016), “Son aquellas políticas y buenas practicas a nivel gerencial, que permiten la dirección eficiente y eficaz de los recursos humanos” (p. 9).

Liquidano (2017), son “las acciones que se realiza para la administración del personal, siendo responsable el área de recursos humanos, que tiene como función desarrollarlas en el entorno de la empresa u organización” (p. 22).

Cuesta (2017), es “son aquellas decisiones en el ámbito organizacional, de carácter directivo que van a influenciar a las personas, para la búsqueda de la mejora continua, como parte de la estrategia organizacional que la organización o empresa desarrolle” (p. 2).

Luego de revisar a los autores citados, se pudo llegar a la conclusión que cada uno tiene una perspectiva sobre la gestión del talento humano, hacen énfasis en el valor del trabajo que se debe hacer con el personal como el elemento más importante en una organización, por lo que Chiavenato (2016), distingue las siguientes dimensiones.

Incorporar a las personas, como “mostrar el camino para la incorporación de un personal a la organización, siendo el primer contacto con aquellos postulantes que reúnan las cualidades, características, capacidades y competencias, de lo que se solicite” (p. 102).

Colocar a las personas, es “la acción de recibir al personal seleccionado en la incorporación, este proceso es el primer paso para lograr una integración de los nuevos miembros de la organización respecto al puesto que van a desempeñar” (p. 174).

Recompensar a las personas, es “retribuir, premiar o reconocer las acciones que un colaborador de la organización desarrolla, siendo esta acción muy importante en la conducción de personas para mejorar su desempeño en la empresa u organización” (p. 278).

Desarrollo de las personas, es “dar a los colaboradores las herramientas necesarias para adopten nuevas actitudes y buenas practicas, desarrollando sus capacidades en la búsqueda de soluciones, permitiendo que sean más eficaces y eficientes en su labor” (p. 366).

Retener a las personas, es “implementar estrategias que impulsen a los colaboradores a estar satisfechos y motivados en las funciones que desempeñen, estas estrategias deben trabajarse en los aspectos psicológicos, en las condiciones físicas para el trabajo y la convivencia o clima de la organización, generando un mayor compromiso y se identifiquen con los objetivos, es decir que se pongan la camiseta” (p. 440).

Supervisar a las personas, es “Monitorear el comportamiento de los colaboradores en sus funciones, en base a reglas y limites bien establecidos que permita dar el seguimiento oportuno para de garantizar que las actividades planteadas en los documentos de gestión se ejecuten adecuadamente con el fin de lograr objetivos organizacionales” (p. 504).

De acuerdo a la realidad que vive la empresa Business & System Digital SAC, se tomara solo las siguientes dimensiones e indicadores que Chiavenato (2016) menciona:

Colocar a las personas: orientación de las personas, modelo del trabajo y evaluación de desempeño.

Recompensar a las personas: remuneración, programas de incentivos, prestaciones y servicios.

Con respecto a calidad de servicio, se presenta los siguientes autores para poder definirlo:

Zeithaml et al. (2016), es “la diferencia que existe entre lo que el cliente espera y lo que recibe del servicio brindado, es decir sus expectativas contra las percepciones después de recibir el servicio” (p. 22).

Tigani (2016), es “el grado de conocimiento y la capacidad de satisfacción para superar o cumplir con las expectativas de nuestros clientes” (p. 16).

Valls et al. (2017), es “la capacidad de cumplir o superar con las expectativas de nuestros clientes, creando un valor agregado en estas acciones” (p. 136).

Luego de revisar los aportes de los tres autores citados, se pudo llegar a la conclusión que todos parten del principio que la calidad de servicio está estrechamente relacionada a la satisfacción de la percepción previa de un usuario sobre este servicio, pero quien más hace énfasis y desglosa esta idea son Zeithaml et al. (2016), por lo que para esta investigación se tomara como referencia la decisión, dimensiones e indicadores que menciona estos autores, en el marco teórico para esta variable.

Zeithaml et al. (2016), define las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles, es “el aspecto físico de las instalaciones, herramientas y equipos que se utilizaran en la prestación de los servicios” (p. 29).

Fiabilidad, como “la destreza con el cual se brinda el servicio que se promete, de forma cuidadosa y segura” (p. 29).

Capacidad de respuesta, como “aquella iniciativa para ayudar a los clientes, brindándoles un buen servicio de manera rápida” (p. 29).

Seguridad, como “el grado de conocimientos y atenciones que muestran los empleados respecto al desarrollo del servicio que brindan, inspirando confianza y solvencia” (p. 29).

Empatía, es “el nivel de atención individualizada que las organizaciones o empresas ofrecen a sus clientes” (p. 30).

De acuerdo a la realidad que vive la empresa Business & System Digital SAC, se tomara solo las siguientes dimensiones e indicadores:

Zeithaml et al. (2016) define los siguientes indicadores para las tres dimensiones seleccionadas:

Fiabilidad: cumplimiento del servicio prometido, manejo de información clara y precisa, garantía del servicio brindado.

Capacidad de respuesta: conclusión de tramites en tiempos razonables, atención rápida y precisa, disposición para resolver dudas e inquietudes.

Empatía: atención individualizada, respeto, interés de las inquietudes planteadas por los usuarios.

Es importante también desglosar aquellas teorías por el cual se rige las dos variables, primero para la gestión del talento humano, se está tomando en cuenta lo que Losey, Valle, Mcgaughey indican

La teoría de Losey sostiene que hubo tres movimientos básicos para la evolución de la gestión del talento humano: de la administración de personal, de las relaciones humanas y de los recursos humanos, estos tenían mayor duración, su ambiente de trabajo eran más estático y había muy pocos cambios, existía más certidumbre para las empresas y por lo tanto las funciones administrativas evolucionaban con lentitud, extraído de Liquidano (2017).

La teoría de Valle, sostiene que las causas y factores del desarrollo fueron: las concepciones del hombre que ha tenido humanidad, el órgano especializado, la función compartida del personal, las fases administrativas, de gestión del desarrollo y de desarrollo, señalando que todos estos factores no son excluyentes entre sí, si no que todas han perdurado y están presentes en las

organizaciones, aunque actúen en ámbitos de aplicación distintos, extraído de Liquidano (2017).

La teoría de Mcgaughey sostiene que a partir de los años noventa, se ha sufrido cambio acelerados debido a los avances tecnológicos, los cambios económicos y sociales, producto de la globalización y la economía del conocimiento, el cual a echo que se tenga tres fases: gestión estratégica, gestión por competencias y la gestión del conocimiento, extraído de Liquidano (2017).

Sobre calidad de servicio voy a glosar las siguientes teorías: Deming, Juran, Ishikawa.

La teoría de Deming se enfoca al control estático de la calidad, aplicando la filosofía de la planificación, el desarrollo, en control y el actuar, con el propósito de lograr mejoras para ser más competitivos, extraído de Valls y et al. (2017).

La teoría de Juran, basa su enfoque en la trilogía de Juran (planificar, controlar y mejorar la calidad), en base a la definición del mercado, a definir las características del servicio, a actuar sobre las diferencias, estableciendo metas para la mejora continua que permita desarrollar planes de acción para solucionar problemas, registrando y comunicando siempre los resultados, extraído de Valls et. at (2017).

La teoría de Ishikawa, se enfoca a normalizar la industria para fortalecer la productiva, en base a que primero es la calidad luego la utilidad, poniendo siempre a los clientes como lo más importante, con la filosofía que es mejor prevenir que corregir, trabajando en equipo, teniendo a la alta dirección comprometida con estos propósitos, orientándose siempre a largo plazo que permita medir los resultados, dando reconocimientos en función a la mejora continua, extraído de Valls et al. (2017).

De acuerdo a las teorías y definiciones estudiadas, se concluye que el valor más importante de una organización es el personal, ya que ellos son quienes ejecutan las estrategias para lograr los objetivos una organización y

para una institución pública su objetivo principal es brindar la mejor calidad de servicio a beneficio de los consumidores.

Con el fin de se pueda brindar una atención de calidad reflejada los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, es por eso que ambas variables se relacionan, por que quien brinda el servicio es el personal que labora en una institución y depende de ellos el nivel de calidad que pueda ofrecerse.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El enfoque fue cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), “usa la recolección de datos que permita comprobar la hipótesis, usando una medición numérica junto con el análisis, para determinar modelos de comportamiento y comprobar teorías.” (p. 4).

El tipo de investigación fue aplicada, según los siguientes autores:

Hernández et al. (2016), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

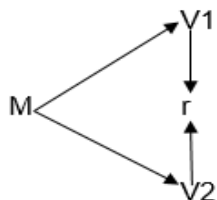
Ñaupas et al. (2018) “Se enfoca a la resolución de problemas de índole social” (p. 136).

Diseño de investigación:

El diseño fue no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), “en estos estudios no existe la manipulación alguna de las variables, ya que sólo se observa el comportamiento del fenómeno que se está estudiando en su entorno” (p. 152).

El alcance de esta investigación fue correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), “nos permite medir aquella asociación o relación que pudiera existir entre los fenómenos estudiados (p. 93).

El alcance correlacional se resume en el siguiente esquema.



Dónde:

M: Es la muestra con lo cual se realizó el estudio.

V1: Gestión del talento humano

V2: Calidad de servicio

r: Relación entre ambas variables

3.2 Variables y operacionalización

Se trabajó con dos variables, gestión del talento humano y calidad de servicio, ambas son de naturaleza cuantitativa.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población de estudio fue los colaboradores de la empresa Business & System Digital Sac, el cual está conformado por 35 trabajadores.

Se utilizó una muestra no probabilística, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedece a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra fue considerar a los 35 trabajadores de la empresa.

El muestreo fue no probabilístico, como lo indica Hernández, Fernández y Baptista (2016), “no se basa a través de fórmulas o un proceso mecánico, si no que obedece a un proceso de toma de decisión del investigador o investigadores” por lo que se utilizó el criterio de autor para seleccionar la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta, de acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2016), “es el método más conveniente adecuado para recoger información en un solo instante” (p. 215), esta encuesta será aplicada a los 35 trabajadores seleccionados en la muestra.

El instrumento de recolección de datos que se utilizó es el cuestionario, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2016), es “un documento que contiene un conjunto de preguntas sobre aquellas variables que serán medidas” (p. 217), este instrumento consta de 24 preguntas, el cual estuvo distribuida de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las dos variables a estudiar, la escala de medición se utilizó fue la de Likert, con cinco opciones de respuesta.

El instrumento para su validez fue evaluado por juicio de expertos, se solicitó el aporte de tres profesionales entre maestros y doctores con la acreditación necesaria de conocimiento de las variables que se están utilizando y de investigación.

La confiabilidad de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2016), “es aquel instrumento en el que el grado de aplicación de manera repetida produce resultados similares y coherentes”, en este caso el instrumento se sometió a la prueba estadística de alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad, se requirió solo de una aplicación del instrumento dando como resultados el Alfa de Cronbach un valor de 0.935, y 0.932, respectivamente para cada variable, como el resultado se aproxima a uno, se concluyó que es confiable.

3.5 Procedimientos:

El recojo de información tuvo tres momentos, el primero fue el de la validez por juicio de expertos, donde se facilitó un formato que permitió evaluar la validez de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores, el segundo momento fue al cuando se aplicó la prueba piloto para la confiabilidad y el tercer momento fue en la aplicación del cuestionario a la muestra del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados mediante el uso de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleará software estadístico SPSS 27

La presentación de la información se realizó a través de tablas de frecuencias e histogramas de los datos procesados junto con los resultados de la aplicación de la prueba de Spearman de acuerdo a la hipótesis planteada.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo de estudio se desarrolló bajo los parámetros de la ética profesional, es decir, evitando el plagio o la copia de otros trabajos, bajo responsabilidad y reconociendo todos los derechos de autores consultados como fuentes primarias o secundarias en el proceso de recolección de información para la presente investigación

Al mismo tiempo se contó con las autorizaciones pertinentes de la empresa a quien se aplicara el instrumento de recolección de datos, lo mismo para los jueces que darán validez de los instrumentos, respetando en anonimato de las personas a quien se aplique.

IV. RESULTADOS

Luego de la aplicación de la encuesta y el procesamiento de la información a continuación se presentan los resultados, del análisis descriptivo y el análisis para la prueba de la hipótesis

Análisis descriptivo

Tabla 1

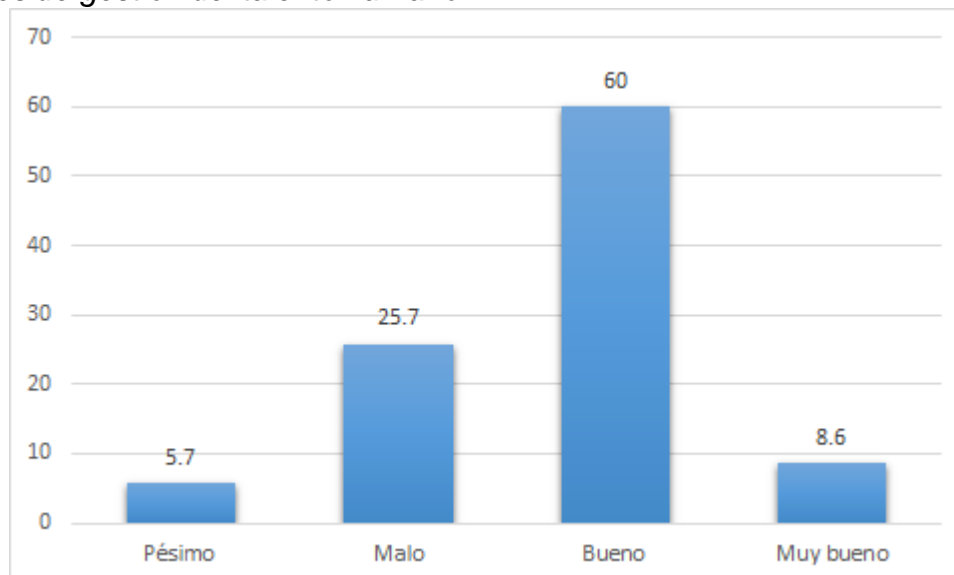
Nivel logrado respecto a la gestión del talento humano

| Clases | Frecuencias | | |
|-----------|-------------|-----------|--------------|
| | Absoluta | Acumulada | Relativa (%) |
| Pésimo | 2 | 2 | 5.7 |
| Malo | 9 | 11 | 25.7 |
| Bueno | 21 | 32 | 60 |
| Muy bueno | 2 | 2 | 5.7 |
| Total | 35 | | 100 |

Nota. Elaboración propia.

Grafico 1

Niveles de gestión del talento humano



Interpretación:

En la figura 1 se observa con respecto a la gestión del talento humano que el 60% está en el nivel bueno, el 25.7% está en el nivel malo y un 8.6% se encuentra en el nivel muy bueno y un 5.7 está en el nivel pésimo, esto nos indica una aceptación positiva de la gestión del talento humano en la empresa.

Tabla 2

Nivel logrado respecto a las dimensiones de la variable gestión del talento humano

| Dimensión | Clases | Frecuencias | | |
|----------------------------|-----------|-------------|-----------|--------------|
| | | Absoluta | Acumulada | Relativa (%) |
| Incorporar a las personas | Pésimo | 2 | 2 | 5.7 |
| | Malo | 5 | 7 | 14.3 |
| | Bueno | 25 | 32 | 71.4 |
| | Muy bueno | 3 | 35 | 8.6 |
| Total | | 35 | | 100 |
| Colocar a las personas | Pésimo | 3 | 3 | 8.6 |
| | Malo | 6 | 9 | 17.1 |
| | Bueno | 18 | 27 | 51.4 |
| | Muy bueno | 8 | 35 | 22.9 |
| Total | | 35 | | 100 |
| Recompensar a las personas | Pésimo | 5 | 5 | 14.2 |
| | Malo | 8 | 13 | 22.9 |
| | Bueno | 20 | 33 | 57.1 |
| | Muy bueno | 2 | 35 | 5.8 |
| Total | | 35 | | 100 |

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

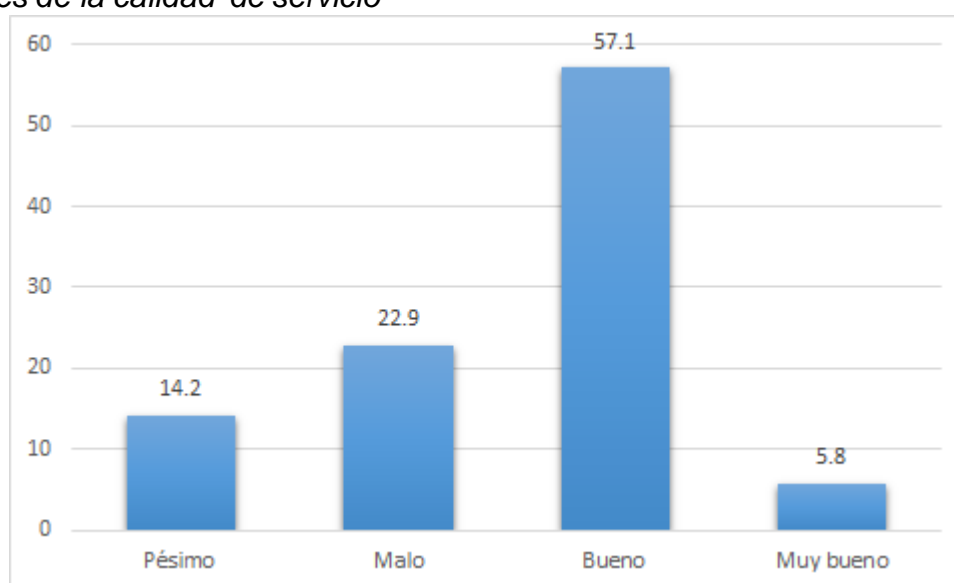
Para la dimensión de incorporar el 71.4% está en el nivel bueno, el 14.3% está en el nivel malo, el 8.6% se encuentra en el nivel muy bueno y un 5.7% en el nivel pésimo, esto nos indica una aceptación positiva respecto a esta dimensión en la empresa.

Para la dimensión colocar a las personas el 51.4% está en el nivel bueno, el 22.9% está en el nivel muy bueno, el 17.1% se encuentra en el nivel malo, el 8.6% está en nivel pésimo, esto nos indica una aceptación positiva respecto a esta dimensión.

Para la dimensión recompensar a las personas a las personas el 57.1% está en él nivel bueno, el 22.9% está en el nivel malo, el 14.2% en el nivel pésimo y un 5.8% en el nivel muy bueno, esto nos indica una aceptación positiva de respecto a esta dimension.

Tabla 3*Nivel logrado respecto a la calidad de servicio*

| Clases | Frecuencias | | |
|-----------|-------------|-----------|--------------|
| | Absoluta | Acumulada | Relativa (%) |
| Pésimo | 3 | 3 | 14.2 |
| Malo | 7 | 10 | 22.9 |
| Bueno | 21 | 31 | 57.1 |
| Muy bueno | 4 | 35 | 5.8 |
| Total | 35 | | 100 |

Nota. Elaboración propia**Grafico 2***Niveles de la calidad de servicio***Interpretación:**

En la figura 2 se observa con respecto a la calidad de servicio que el 57.1% está en el nivel bueno, el 22.9% está en el nivel malo, el 14.2% está en el nivel pésimo esto nos indica una aceptación positiva de la calidad de servicio en la empresa.

Tabla 4*Nivel logrado respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio*

| Dimensión | Clases | Frecuencias | | |
|------------------------|-----------|-------------|-----------|--------------|
| | | Absoluta | Acumulada | Relativa (%) |
| Fiabilidad | Pésimo | 5 | 5 | 14.2 |
| | Malo | 8 | 13 | 22.9 |
| | Bueno | 20 | 33 | 57.1 |
| | Muy bueno | 2 | 35 | 5.8 |
| | Total | 35 | | 100 |
| Capacidad de respuesta | Pésimo | 2 | 2 | 5.7 |
| | Malo | 5 | 7 | 14.3 |
| | Bueno | 25 | 32 | 71.4 |
| | Muy bueno | 3 | 35 | 8.6 |
| | Total | 35 | | 100 |
| Empatía | Pésimo | 3 | 3 | 8.6 |
| | Malo | 6 | 9 | 17.1 |
| | Bueno | 18 | 27 | 51.4 |
| | Muy bueno | 8 | 35 | 22.9 |
| | Total | 35 | | 100 |

Nota. Elaboración propia**Interpretación:**

Para la dimensión fiabilidad el 57.1% está en el nivel bueno, el 22.9% está en el nivel malo, el 14.2% en el nivel pésimo y un 5.8% en el nivel muy bueno, esto nos indica una aceptación positiva respecto a esta dimensión.

Para la dimensión capacidad de respuesta el 71.4% está en el nivel bueno, el 14.3% está en el nivel malo, el 8.6% se encuentra en el nivel muy bueno y un 5.7% en el nivel pésimo, esto nos indica una aceptación positiva respecto a esta dimensión.

Para la dimensión empatía el 51.4% está en el nivel bueno, el 22.9% está en el nivel muy bueno, el 17.1% se encuentra en el nivel malo, el 8.6% está en nivel pésimo, esto nos indica una aceptación positiva respecto a esta dimensión.

Constatación de hipótesis:

Hipótesis general

Ho. No existe una relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

Hi. Existe una relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

Tabla 5

Nivel de Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio

| | | | Gestión del talento humano | Calidad de servicio |
|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho Spearman | Gestión del talento humano | Coeficiente de correlacion | 1,000 | ,855* |
| | | Sig. (lateral) | | ,001 |
| | Calidad de servicio | N | 35 | 35 |
| | | Coeficiente de correlacion | ,855* | 1,000 |
| | | Sig. (lateral) | ,001 | . |
| | | N | 35 | 35 |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 5, observamos un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho=0.855$, con un nivel de significancia del $p=0.01$ donde ($p < 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se confirma que existe una relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, de acuerdo a sus trabajadores, a su vez el coeficiente de correlación que se encontró es de una magnitud elevada.

Hipótesis específicas

Ho. No existe una relación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

Hi. Existe una relación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

Tabla 6

Nivel de Correlación entre incorporar a las personas y calidad de servicio

| | | | Incorporar a las personas | Calidad de servicio |
|--------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rho Spearman | Incorporar a las personas | Coeficiente de correlacion | 1,000 | ,891* |
| | | Sig. (lateral) | . | ,001 |
| | Calidad de servicio | N | 35 | 35 |
| | | Coeficiente de correlacion | ,891* | 1,000 |
| | | Sig. (lateral) | ,001 | . |
| | | N | 35 | 35 |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 6, observamos un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho=0.891$, con un nivel de significancia del $p=0.01$ donde ($p < 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se confirma que existe una relación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, de acuerdo a sus trabajadores, a su vez el coeficiente de correlación que se encontró es de una magnitud elevada.

Ho. No existe una relación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

Hi. Existe una relación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

Tabla 7

Nivel de Correlación entre incorporar a las personas y calidad de servicio

| | | Colocar a las personas | Calidad de servicio |
|--------------|------------------------|---|---------------------|
| Rho Spearman | Colocar a las personas | Coeficiente de correlacion Sig. (lateral) N | 1,000 . 35 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlacion Sig. (lateral) N | ,829* ,001 35 |
| | | | ,829* ,001 35 |
| | | | ,829* ,001 35 |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 7, observamos un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho=0.829$, con un nivel de significancia del $p=0.001$ donde ($p < 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se confirma que existe una relación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, de acuerdo a sus trabajadores, a su vez el coeficiente de correlación que se encontró es de una magnitud elevada.

Ho. No existe una relación significativa entre recompensar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

Hi. Existe una relación significativa entre recompensar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021.

Tabla 8

Nivel de Correlación entre recompensar a las personas y calidad de servicio

| | | | Recompensar a las personas | Calidad de servicio |
|----------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho Spearman | Recompensar a las personas | Coefficiente de correlacion | 1,000 | ,838* |
| | | Sig. (lateral) | . | ,001 |
| | | N | 35 | 35 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlacion | ,838* | 1,000 |
| Sig. (lateral) | | ,001 | . | |
| N | | 35 | 35 | |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 8, observamos un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho=0.838$, con un nivel de significancia del $p=0.001$ donde ($p < 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se confirma que existe una relación significativa entre recompensar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, de acuerdo a sus trabajadores, a su vez el coeficiente de correlación que se encontró es de una magnitud elevada.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la hipótesis general, de acuerdo a los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación de $Rho=0.855$ y grado de significancia $p=0.001$ donde ($p < 0.05$), lo que significa que existe una relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, cabe señalar que el coeficiente de correlación que se encontró es positiva y alta.

En relación a este resultado en investigaciones donde se trabajó la gestión del talento humano con otras variables, Panduro (2020), concluyo la existencia de una relación de carácter positivo con el desempeño laboral con $Rho=0.923$, de igual manera Koolen (2017), que concluyo la existencia de una relación de alta magnitud con la fuerza laboral con $Rho=0.935$, como también Calle (2020), que concluyo la existencia de una relación que fue elevada y positiva con el rendimiento con $Rho=0.908$, en Castañeda (2019), que concluyo la existencia relación significativa de carácter positivo con el desempeño de equipos con $Rho=0.986$.

Esto evidencia que la gestión del talento humano tiene un comportamiento de correlación elevada con otras variables distintas, en ambientes diferentes y temporalidades diferentes, pero que se asocian a la calidad.

En relación a investigaciones donde se trabajó la calidad de servicio con otras variables, Dehghan (2017), concluyo la existencia de una relación de carácter moderada y positivo con la satisfacción al cliente con $Rho=0.750$, de igual manera Cusiquispe (2019), que concluyo la existencia de una relación de asociación alta con la satisfacción al usuario con $Rho=0.932$, como también Naturrano (2019), que concluyo la existencia de una relación que fue elevada y positiva con la satisfacción del usuario con $Rho=0.950$.

Esto evidencia que la calidad de servicio tiene un comportamiento de correlación elevada con otras variables, en ambientes diferentes y temporalidades diferentes, lo que indica que ambas variables estudiadas tienen comportamientos positivos al momento de relacionarse.

Esto se fundamenta para la primera variable según Chiavenato (2016), que indica como “aquellas políticas y buenas practicas a nivel gerencial, que

permiten la dirección eficiente y eficaz de los recursos humanos” (p. 9) y la teoría de Losey donde sostiene que hubo tres movimientos básicos para la evolución de la gestión del talento humano: de la administración de personal, de las relaciones humanas y de los recursos humanos, estos tenían mayor duración, su ambiente de trabajo eran más estático y había muy pocos cambios, existía más certidumbre para las empresas y por lo tanto las funciones administrativas evolucionaban con lentitud, extraído de Liquidano (2017).

La teoría de Mcgaughey sostiene que a partir de los años noventa, se ha sufrido cambio acelerados debido a los avances tecnológicos, los cambios económicos y sociales, producto de la globalización y la economía del conocimiento, el cual a echo que se tenga tres fases: gestión estratégica, gestión por competencias y la gestión del conocimiento, extraído de Liquidano (2017).

De igual manera para la segunda variable Zeithaml et al. (2016), que indica a calidad como “La amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 22) y la teoría de Juran, basa su enfoque en la trilogía de Juran (planificar, controlar y mejorar la calidad), en base a la definición del mercado, a definir las características del servicio, a actuar sobre las diferencias, estableciendo metas para la mejora continua que permita desarrollar planes de acción para solucionar problemas, registrando y comunicando siempre los resultados, extraído de Valls et al. (2017).

Y la teoría de Ishikawa, se enfoca a normalizar la industria para fortalecer la productiva, en base a que primero es la calidad luego la utilidad, poniendo siempre a los clientes como lo más importante, con la filosofía que es mejor prevenir que corregir, trabajando en equipo, teniendo a la alta dirección comprometida con estos propósitos, orientándose siempre a largo plazo que permita medir los resultados, dando reconocimientos en función a la mejora continua, extraído de Valls et. al (2017).

Respecto a la hipótesis específica 1, de acuerdo a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de $Rho=0.891$ y grado de significancia del $p=0.001$ donde ($p < 0.05$), lo que significa que existe una

relación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, cabe señalar que el coeficiente de correlación que se encontró es positiva y alta

En relación a este resultado en investigaciones donde se trabajó esta dimensión con otras variables, Panduro (2020), concluyo la existencia de una relación de carácter positivo con el desempeño laboral con $Rho=0.980$, de igual manera Koolen (2017), que concluyo la existencia de una relación de alta magnitud con la fuerza laboral con $Rho=0.960$, como también Calle (2020), que concluyo la existencia de una relación que fue elevada y positiva con el rendimiento con $Rho=0.925$, en Castañeda (2019), que concluyo la existencia relación significativa de carácter positivo con el desempeño de equipos con $Rho=0.895$.

Y en investigaciones donde se trabajó la calidad de servicio con dimensiones de otras variables, Dehghan (2017), concluyo la existencia de una relación de carácter moderada y positivo a la dimensión expectativa y $Rho=0.750$, de igual manera Cusiquispe (2019), que concluyo la existencia de una relación de asociación alta a la dimensión calidad técnica $Rho=0.932$, como también Naturrano (2019), que concluyo la existencia de una relación que fue elevada y positiva a la dimensión expectativa con $Rho=0.950$.

Esto evidencia que la dimensión incorporar inherente a la gestión del talento humano tiene un comportamiento de correlación elevada con otras variables distintas, pero que se relaciona de manera positiva, como lo hace con la calidad de servicio y la con otras dimensiones.

Se fundamenta en Chiavenato (2016) “mostrar el camino para la incorporación de un personal a la organización, siendo el primer contacto con aquellos postulantes que reúnan las cualidades, características, capacidades y competencias, de lo que se solicite” (p. 102).

Respecto a la hipótesis específico 2, de acuerdo a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de $Rho=0.829$, y grado significancia del $p=0.001$ donde ($p < 0.05$), lo que significa que existe una relación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa

Business & System Digital SAC., 2021, cabe señalar que el coeficiente de correlación que se encontró es positiva y alta.

En relación a este resultado en investigaciones donde se trabajó esta dimensión con otras variables, Panduro (2020), concluyo la existencia de una relación de carácter positivo con el desempeño laboral con $Rho=0.970$, de igual manera Koolen (2017), que concluyo la existencia de una relación de alta magnitud con la fuerza laboral con $Rho=0.969$, como también Calle (2020), que concluyo la existencia de una relación que fue elevada y positiva con el rendimiento con $Rho=0.920$, en Castañeda (2019), que concluyo la existencia relación significativa de carácter positivo con el desempeño de equipos con $Rho=0.890$.

Y en investigaciones donde se trabajó la calidad de servicio con dimensiones de otras variables, Dehghan (2017), concluyo la existencia de una relación de carácter moderada y positivo a la dimensión calidad funcional y $Rho=0.789$, de igual manera Cusiquispe (2019), que concluyo la existencia de una relación de asociación alta a la dimensión confianza $Rho=0.903$, como también Naturrano (2019), que concluyo la existencia de una relación que fue elevada y positiva a la dimensión calidad técnica con $Rho=0.945$.

Esto evidencia que la dimensión incorporar inherente a la gestión del talento humano tiene un comportamiento de correlación elevada con otras variables distintas, pero que se relaciona de manera positiva, como lo hace con la calidad de servicio y la con otras dimensiones.

Se fundamenta en Chiavenato (2016) que lo define como “la acción de recibir al personal seleccionado en la incorporación, este proceso es el primer paso para lograr una integración de los nuevos miembros de la organización respecto al puesto que van a desempeñar” (p. 174).

Respecto a la hipótesis específico 3, de acuerdo a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de $Rho=0.838$, y grado significancia del $p=0.001$ donde ($p < 0.05$), lo que significa que existe una relación significativa entre recompensar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, cabe señalar que el coeficiente de correlación que se encontró es positiva y alta,

En relación a este resultado en investigaciones donde se trabajó esta dimensión con otras variables, Panduro (2020), concluyo la existencia de una relación de carácter positivo con el desempeño laboral con $Rho=0.965$, de igual manera Koolen (2017), que concluyo la existencia de una relación de alta magnitud con la fuerza laboral con $Rho=0.914$, como también Calle (2020), que concluyo la existencia de una relación que fue elevada y positiva con el rendimiento con $Rho=0.915$, en Castañeda (2019), que concluyo la existencia relación significativa de carácter positivo con el desempeño de equipos con $Rho=0.888$.

Y en investigaciones donde se trabajó la calidad de servicio con dimensiones de otras variables, Dehghan (2017), concluyo la existencia de una relación de carácter moderada y positivo a la dimensión existencia con $Rho=0.790$, de igual manera Cusiquispe (2019), que concluyo la existencia de una relación de asociación alta a la dimensión confianza $Rho=0.903$, como también Naturrano (2019), que concluyo la existencia de una relación que fue elevada y positiva a la dimensión calidad funcional con $Rho=0.936$.

Esto evidencia que la dimensión incorporar inherente a la gestión del talento humano tiene un comportamiento de correlación elevada con otras variables distintas, pero que se relaciona de manera positiva, como lo hace con la calidad de servicio y la con otras dimensiones.

Fundamenta en Chiavenato (2016) que lo define “retribuir, premiar o reconocer las acciones que un colaborador de la organización desarrolla, siendo esta acción muy importante en la conducción de personas para mejorar su desempeño en la empresa u organización” (p. 278).

De acuerdo a los resultados obtenidos, definiciones y teorías, podemos decir que el valor más importante de una organización es el personal, ya que ellos son quienes ejecutan las estrategias para lograr los objetivos una organización y para una institución pública su objetivo principal es brindar la mejor calidad de servicio a beneficio de los consumidores.

Con el fin de se pueda brindar una atención de calidad reflejada los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, es por eso que ambas variables se relacionan, por que quien brinda el servicio es el

personal que labora en una institución y depende de ellos el nivel de calidad que pueda ofrecerse.

Finalmente, los resultados descriptivos, mostraron que la gestión del talento humano que el 60% está en el nivel bueno, el 25.7% está en el nivel malo y un 8.6% se encuentra en el nivel muy bueno y un 5.7 está en el nivel pésimo, esto nos indica una aceptación positiva respecto a esta variable en la empresa.

Y para la calidad de servicio, mostraron que la calidad de servicio que el 57.1% está en el nivel bueno, el 22.9% está en el nivel malo, el 14.2% está en el nivel pésimo esto nos indica una aceptación positiva de la calidad de servicio en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe correlación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, con un $Rho=0.855$, y $p=0.001$ ($p < 0.05$), esta relación es positiva y elevada.

Segunda: Existe correlación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, con un $Rho=0.891$, y $p=0.001$ ($p < 0.05$), esta relación es positiva y elevada.

Tercera: Existe correlación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, con un $Rho=0.829$, y $p=0.001$ ($p < 0.05$), esta relación es positiva y elevada.

Cuarta: Existe correlación significativa entre recompensara las personas y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2021, con un $Rho=0.838$, y $p=0.001$ ($p < 0.05$), esta relación es positiva y elevada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a los directivos de la empresa, elaborar un plan de gestión del talento humano donde se coloque, incorpore y recompense constantemente a los trabajadores de manera eficaz y eficiente el cual fortalezca los vínculos interpersonales, sus capacidades profesionales, la empatía, la capacidad de respuesta y fiabilidad de sus acciones que permita mejorar la calidad de sus servicios hacia sus clientes

Segunda. Se recomienda a los directivos de la empresa, celebrar convenios y alianzas estratégicas con empresas privadas, a fin de contar con profesionales especializados, altamente calificados que puedan impartir estrategias fiables de mejoras para la gestión del talento humano, y así optimizar la calidad del servicio que se brinda.

Tercera. A los trabajadores de la empresa generar un ambiente de trabajo flexible, con buen clima institucional, alineados con los objetivos de la empresa, de tal manera que permita el poder desarrollarse profesionalmente, generando una adecuada capacidad de respuestas y empatía entre ellos, el cual permita mejorar la calidad de su servicio a los clientes.

Cuarta. Se recomienda los directivos de la empresa general un sistema de monitoreo y acompañamiento que permita el seguimiento a los trabajadores una vez incorporados e sus funciones, con el fin de fortalecer sus debilidades y potenciar sus fortalezas, esto permitirá que su desempeño mejore, mejorando la calidad de sus servicios.

Quinta. Que esta investigación pueda ser utilizada como un antecedente para contribuir a investigaciones futuras donde se involucre a la gestión del talento humano y la calidad de servicio el ámbito regional y nacional e internacional.

REFERENCIAS

- Acuario y otros. (2020). *Human talent management model for the company Contigo s.a del cantón Valencia, Ecuador*. Ecuador. Universidad y Sociedad, recuperado de <https://www.scopus.com/>
- Altamirano, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60878>
- Arias, F. (2018). *Gestión del talento humano en la calidad de servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú*. Tesis doctoral. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1907>
- Barrios y otros (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. Artículo científico. Revista información tecnológica. Recuperado de <https://www.mendeley.com/catalogue/170ef4c0-ec5e-3b25-8ffa-d9cfe42a9afa/>
- Castillo, R. (2021). *Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*. Artículo científico. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.p e/handle/20.500.12692/56748](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56748)
- Calle (2020). *Gestión del talento humano y rendimiento de los trabajadores de la acuícola de COFIMAR S.A., Guayaquil, 2020*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo: Piura. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55887/Calle_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda (2019). *Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTA%C3%91EDA%20GIRON%20BERTHA%20DEL%20ROSARIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del talento humano, fundamentos y aplicaciones*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/35765253/Libro_Gestion_Del_Talento_Humano_Chiavenato_3ra_Edici%C3%B3n
- Cuestas, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Colombia: Editorial Ecoediciones. Recuperado de https://www.academia.edu/36775675/GESTI%C3%93N_DEL_TALENTO_HUMANO_Y_DEL_CONOCIMIENTO
- Cusiquispe (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56886/Cusiquispe_AMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Barrios y otros (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. Artículo. Información tecnológica. Barranquilla: Colombia. Recuperado de <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Deloitte (2018). *Gestión de RRHH en América Latina. Compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la Región*. Artículo. Quito: Ecuador. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Dehghan, A. (2016). *Relationship between service quality and Customer satisfaction*. Tesis de maestría. Lulea University Technology. Lulea, Suecia. Recuperado de <http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:1020291/FULLTEXT01.pdf>
- Delgado, B. (2016). *Responsabilidad Social Corporativa y Gestión del Talento Humano*. Artículo científico. Revista Publicando. Recuperado de <https://www.mendeley.com/catalogue/9e32b786-f725-3c71-b54c-f15f4494cd02/>
- Hernández, Fernández y Batista. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico. Editorial Mac Graw Hill

- López y otros (2017). *Las empresas de servicios en américa latina: un estudio exploratorio sobre factores de competitividad internacional, obstáculos y políticas públicas. Artículo*. Tec Empresarial. Argentina. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v11n1/1659-3359-tec-11-01-00007.pdf>
- Liquidano, C. (2017). *Gestión del talento humano, de la fase administrativa a la de gestión del conocimiento*. Mexico: Editorial Instituto Tecnológico de Aguas caliente. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277005652_Gestion_del_Talento_Humano_De_la_fase_administrativa_a_la_de_gestion_del_conocimiento
- Koolen, I. (2016). *Investigating the relation between Talent Management Approaches and Workforce Differentiation*. Tesis de maestría, Tilburg University. Tilburg, Países bajos. Recuperado de <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=134668>
- Mayo (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo*. Artículo científico. *Revista Científica Multidisciplinar*. Recuperado de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107.
- Mosquera, M. (2016). *Gestión del talento humano y desarrollo profesional de los trabajadores en el distrito judicial de Lima sur, 2015*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6060>
- Malinovski y otros (2018), Impact of different quality of service mechanisms on students' quality of experience in videoconferencing learning environment. *Turkish Online Journal of Distance Education*. recuperado de <https://www.mendeley.com/catalogue/d0d274fa63c349b97a345acbf4e11f1/>
- Norazryana, M. (2017). *Service Quality and Customers Satisfaction in the UK Mobile Telecommunications Market Using*. Tesis doctoral, University of Lincon. United Kingdon. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/326831963_Measuring_Service_Quality_and_Customers_Satisfaction_in_the_UK_Mobile_Telecommunications_Market_Using_the_SERVQUAL_Instrument
- Navarro, C. (2021). *Gestión de talento humano en la gestión pedagógica de la institución educativa primaria N° 3057 Santa Rosa de Carabayllo, 2021*.

- Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70410>
- Naturrano (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima sede Huacho 2019*. Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>
- Morales, J. (2016). *Gestión del talento humano y su relación con la motivación laboral según el personal de la Gerencia Central de Logística de EsSalud, Lima 2015*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7817>
- Montalvo, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Artículo científico. Revista ciencia y desarrollo. Recuperado de <https://www.mendeley.com/catalogue/83e5d69b-24c2-3919-a27b-fd8f96b8c233/>
- Ñaupas y otros (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. Bogota: Colombia.
- Panduro (2020) *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres Ltda., Tarapoto-2020*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo: Tarapoto recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56798/Panduro_BJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pantoja, G. (2019). *Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional*. Artículo científico. Revista Escuela de Administración de Negocios. Recuperado de <https://www.mendeley.com/catalogue/4825ccfb-306b-32ff-a4a6-be2f0b2756db/>
- Ramos y otros (2019). *El modelo Server como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. Artículo científico. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43493>
- Sánchez, E. (2016). *Gestión del talento humano y gestión directiva en la gestión por procesos en las instituciones educativas de la UGEL 04*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4862>

- Tigani, D. (2016). *Excelencia en servicio*. Argentina: Editorial Liderazgo 21. Recuperado de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Valls y otros (2017). *La calidad del servicio*. Ecuador: Editorial Mar Abierto. Recuperado de https://issuu.com/marabiertoileam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Velasquez, C. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio del departamento de consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna*. Artículo científico. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21010>
- Vergara (2020). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Artículo científico. Revista Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/sciel o.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007
- Zambrano y Molina (2016). *Gestión del talento humano y gestión del conocimiento*. Revista Publicando. Recuperado de https://www.mendeley.com/catalogue/b41070ed-461e-310f-8f84-df2fe4533538/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.8&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B32d27fb1-aa7b-3835-9047-ea886e6364a7%7D
- Zeithaml et al. (2016). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Editorial Diaz de Santos. Recuperado de https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de operacionalización

| VARIABLES | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|----------------------------|---|---|----------------------------|--|--|
| Gestión del talento humano | Chiavenato (2018), es “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas y recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p. 9). | La gestión del talento humano, se medirá a través de las acciones que se realizan al incorporar al personal, colocar al personal y recompensar al personal. | Incorporar al personal | Se va medir el índice que postulantes aptos que se presentan a las convocatorias y el índice de los trabajadores que cumplen el requisito para acender | Cada una de las preguntas tendrá las siguientes alternativas: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | Colocar al personal | Se medirá el porcentaje de participación de los trabajadores en los cursos de orientación y también se medirá el nivel de conocimiento de los puestos que ocupan | |
| | | | Recompensar al personal | Se medirá el grado de satisfacción de la remuneración los incentivos que brinda la empresa | |
| | | | Desarrollo de las personas | Se medirá el porcentaje de cursos y capacitaciones realizadas por los trabajadores | |
| | | | Supervisar a las personas | Se medirá el porcentaje de tardanzas, faltas y cumplimiento de las actividades | |
| | | | Calidad de servicio | Zeithaml et al. (2016), es “La amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 22). | |
| Capacidad de respuesta | Se medirá el porcentaje de trámites concluidos, el porcentaje de atención rápida | | | | |
| Empatía | Se medirá el porcentaje de inquietudes planteadas por los usuarios resueltas y el porcentaje de atención individualizada que se tiene | | | | |

Anexo N° 2: Matriz de consistencia

Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2020

| Objeto de estudio | Problemas de investigación | Objetivos de investigación | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Método | | |
|---|---|--|--|----------------------------|---|---|--|--------------------------|-----------------------|
| Empresa Business & System Digital SAC, 2020 | Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Gestión del talento humano | Incorporar a las personas | Reclutamiento interno | Utilizare el método estadístico que consiste en recopilar lo datos mediante la aplicación de una encuesta y organizarlos a través de gráficos de barras, describirlos en porcentajes, para finalmente hacer las pruebas de hipótesis correspondientes a mi investigación | | |
| | ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre gestión del talento humano y la calidad de servicio en la en la empresa Business & System Digital SAC, 2020? | Establecer el nivel de relación que existe entre gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la empresa Business & System Digital SAC., 2020 | Existe una relacion significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2020 | | | Evaluación de desempeño | | Colocar a las personas | Reclutamiento externo |
| | | | | | | | | | Selección de personal |
| | | | | | Orientación de las personas | | | | |
| | Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | | Calidad de servicio | Recompensar a las personas | | Modelo de trabajo | |
| | | | | | | | | Remuneración | |
| | | | | Programas de incentivos | | | | | |
| | ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en la en la empresa Business & System Digital SAC, 2020? | Establecer el nivel de relación que existe entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en la en la empresa Business & System Digital SAC, 2020. | Existe una relacion significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2020 | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Cumplimiento del servicio prometido | | | |
| | | | | | | Manejo de información clara y precisa | | | |
| | | | | | | Garantía del servicio brindado | | | |
| Conclusión de tramites en tiempos razonables | | | | | | | | | |
| ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre colocar a las personas y la calidad de servicio en la en la empresa Business & System Digital SAC, 2020? | Establecer el nivel de relación que existe entre colocar a las personas y la calidad de servicio en la en la empresa Business & System Digital SAC, 2020. | Existe una relacion significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2020. | Recompensar a las personas | Atención rápida y precisa | Disposición para resolver dudas e inquietudes | | | | |
| | | | | | ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en la en la empresa Business & System Digital SAC, 2020? | Establecer el nivel que existe entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en la en la empresa Business & System Digital SAC, 2020. | Existe una relacion significativa entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en la empresa Business & System Digital SAC, 2020. | Atención individualizada | |
| | | | | | | | | Respeto | |
| | | | | | Interés de las inquietudes planteadas por los usuarios | | | | |



Este cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, la temática está relacionado con la gestión del talento humano, las respuestas que nos brinde serán estrictamente confidenciales, le agradecemos la veracidad de sus respuestas.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

| | | | | |
|--------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|----------------|
| Nunca | La mayoría de veces no | Indeciso | La mayoría de veces si | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Ítem | Variable : Gestión del talento humano | | | | | |
|-----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| N° | Dimensión: Incorporar al personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | ¿Se realiza un reclutamiento interno para puestos con mayor remuneración entre los trabajadores? | | | | | |
| 02 | ¿Se realiza la publicación de la convocatoria de un puesto de trabajo de manera adecuada? | | | | | |
| 03 | ¿La empresa realiza sus convocatorias a través de medios como redes sociales, páginas de trabajo o anuncio en medios escritos? | | | | | |
| 04 | ¿Se cumple con el cronograma establecido para los procesos de selección del personal que realiza la empresa? | | | | | |
| | Dimensión: Colocar al Personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | ¿Se capacita al personal nuevo en las actividades que va a realizar? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 05 | ¿Se brinda las condiciones necesarias para que un personal nuevo inicie sus actividades? | | | | | |
| 07 | ¿Con que frecuencia se monitorea el trabajo del personal? | | | | | |
| 08 | ¿Se hace el acompañamiento o retroalimentación para fortalecer las capacidades de los trabajadores? | | | | | |
| | Dimensión: Recompensar al personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 09 | ¿Existe el pago de remuneraciones de manera puntual? | | | | | |
| 10 | ¿Se realiza el pago del seguro de manera puntual? | | | | | |
| 11 | ¿Existe bonificaciones salariales en la empresa por un buen desempeño? | | | | | |
| 12 | ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los trabajadores? | | | | | |



Este cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, la temática está relacionado con la calidad de servicio, las respuestas que nos brinde serán estrictamente confidenciales, le agradecemos la veracidad de sus respuestas.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

| Nunca | La mayoría de veces no | Indeciso | La mayoría de veces si | Siempre |
|--------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Ítem | Variable : calidad de servicio | | | | | |
|-------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| N° | Dimensión: Fiabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | ¿Se tiene las herramientas necesarias para cumplir con el servicio prometido? | | | | | |
| 02 | ¿Existe una información clara y precisa en la empresa? | | | | | |
| 03 | ¿Se comparte y actualiza la información entre los trabajadores ? | | | | | |
| 04 | ¿Se cumple el servicio de garantía en los tiempos establecidos? | | | | | |
| | Dimensión: Capacidad de respuesta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | ¿Existe niveles de prioridad para la atención de los tramites? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 06 | ¿Existe tiempos establecido para la atención de los requerimientos o tramites solicitados? | | | | | |
| 07 | ¿Existe una rápida atención a los requerimientos o tramites? | | | | | |
| 08 | ¿Existe una buena disposición para atender los tramites o requerimientos por parte de los trabajadores? | | | | | |
| | Dimensión: Empatía | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 09 | ¿Existe una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados? | | | | | |
| 10 | ¿Se trata con respeto al personal de la empresa por parte de los jefes o socios? | | | | | |
| 11 | ¿El personal de la empresa respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos? | | | | | |
| 12 | ¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios? | | | | | |

Anexo N° 4: Ficha de validación de juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión del talento humano y la calidad de servicio

| N° | VARIABLE : GESTION DEL TALENTO HUMANO | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión: Incorporar al personal | | | | | | | | |
| 1 | ¿Se realiza un reclutamiento interno para puestos con mayor remuneración entre los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Se realiza la publicación de la convocatoria de un puesto de trabajo de manera adecuada? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La empresa realiza sus convocatorias a través de medios como redes sociales, páginas de trabajo o anuncio en medios escritos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Se cumple con el cronograma establecido para los procesos de selección del personal que realiza la empresa? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: Colocar al Personal | | | | | | | | |
| 5 | ¿Se capacita al personal nuevo en las actividades que va a realizar? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Se brinda las condiciones necesarias para que un personal nuevo inicie sus actividades? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Con que frecuencia se monitorea el trabajo del personal? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Se hace el acompañamiento o retroalimentación para fortalecer las capacidades de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: Recompensar al personal | | | | | | | | |
| 9 | ¿Existe el pago de remuneraciones de manera puntual? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Se realiza el pago del seguro de manera puntual? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Existe bonificaciones salariales en la empresa por un buen desempeño? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | |
| Dimensión: Fiabilidad | | | | | | | | |
| 1 | ¿Se tiene las herramientas necesarias para cumplir con el servicio prometido? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Existe una información clara y precisa en la empresa? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Se comparte y actualiza la información entre los trabajadores ? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Se cumple el servicio de garantía en los tiempos establecidos? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | | | | | |
| 5 | ¿Existe niveles de prioridad para la atención de los tramites? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Existe tiempos establecido para la atención de los requerimientos o tramites solicitados? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Existe una rápida atención a los requerimientos o tramites? | X | | X | | X | | |



| | | | | | | | |
|---------------------------|---|---|--|---|--|---|--|
| 8 | ¿Existe una buena disposición para atender los tramites o requerimientos por parte de los trabajadores? | X | | X | | X | |
| Dimensión: Empatía | | | | | | | |
| 9 | ¿Existe una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados? | X | | X | | X | |
| 10 | ¿Se trata con respeto al personal de la empresa por parte de los jefes o socios? | X | | X | | X | |
| 11 | ¿El personal de la empresa respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos? | X | | X | | X | |
| 12 | ¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios? | X | | X | | X | |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ruiz Coral Wendy Janina DNI: 44899839

Especialidad del validador: Doctora en gestión publica

27 de mayo del 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión del talento humano y la calidad de servicio

| N° | VARIABLE : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión: Incorporar al personal | | | | | | | |
| 1 | ¿Se realiza un reclutamiento interno para puestos con mayor remuneración entre los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Se realiza la publicación de la convocatoria de un puesto de trabajo de manera adecuada? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La empresa realiza sus convocatorias a través de medios como redes sociales, páginas de trabajo o anuncio en medios escritos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Se cumple con el cronograma establecido para los procesos de selección del personal que realiza la empresa? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión: Colocar al Personal | | | | | | | |
| 5 | ¿Se capacita al personal nuevo en las actividades que va a realizar? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Se brinda las condiciones necesarias para que un personal nuevo inicie sus actividades? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Con que frecuencia se monitorea el trabajo del personal? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Se hace el acompañamiento o retroalimentación para fortalecer las capacidades de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión: Recompensar al personal | | | | | | | |
| 9 | ¿Existe el pago de remuneraciones de manera puntual? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Se realiza el pago del seguro de manera puntual? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Existe bonificaciones salariales en la empresa por un buen desempeño? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| N° | VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | |
| | Dimensión: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1 | ¿Se tiene las herramientas necesarias para cumplir con el servicio prometido? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Existe una información clara y precisa en la empresa? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Se comparte y actualiza la información entre los trabajadores ? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Se cumple el servicio de garantía en los tiempos establecidos? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 5 | ¿Existe niveles de prioridad para la atención de los tramites? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Existe tiempos establecido para la atención de los requerimientos o tramites solicitados? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Existe una rápida atención a los requerimientos o tramites? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Existe una buena disposición para atender los tramites o requerimientos por parte de los trabajadores? | X | | X | | X | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| Dimensión: Empatía | | | | | | | |
|--------------------|---|---|--|---|--|---|--|
| 9 | ¿Existe una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados? | X | | X | | X | |
| 10 | ¿Se trata con respeto al personal de la empresa por parte de los jefes o socios? | X | | X | | X | |
| 11 | ¿El personal de la empresa respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos? | X | | X | | X | |
| 12 | ¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios? | X | | X | | X | |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Criollo Hidalgo Virginia DNI: 45936837

Especialidad del validador: Maestra en gestión pública y Maestra en contabilidad con mención en auditoría

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión del talento humano y la calidad de servicio

| N° | VARIABLE : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión: Incorporar al personal | | | | | | | | |
| 1 | ¿Se realiza un reclutamiento interno para puestos con mayor remuneración entre los trabajadores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Se realiza la publicación de la convocatoria de un puesto de trabajo de manera adecuada? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿La empresa realiza sus convocatorias a través de medios como redes sociales, páginas de trabajo o anuncio en medios escritos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Se cumple con el cronograma establecido para los procesos de selección del personal que realiza la empresa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Colocar al Personal | | | | | | | | |
| 5 | ¿Se capacita al personal nuevo en las actividades que va a realizar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Se brinda las condiciones necesarias para que un personal nuevo inicie sus actividades? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Con que frecuencia se monitorea el trabajo del personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Se hace el acompañamiento o retroalimentación para fortalecer las capacidades de los trabajadores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Recompensar al personal | | | | | | | | |
| 9 | ¿Existe el pago de remuneraciones de manera puntual? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Se realiza el pago del seguro de manera puntual? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Existe bonificaciones salariales en la empresa por un buen desempeño? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los trabajadores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | |
| Dimensión: Fiabilidad | | | | | | | | |
| 1 | ¿Se tiene las herramientas necesarias para cumplir con el servicio prometido? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Existe una información clara y precisa en la empresa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Se comparte y actualiza la información entre los trabajadores ? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Se cumple el servicio de garantía en los tiempos establecidos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | | | | | |
| 5 | ¿Existe niveles de prioridad para la atención de los tramites? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Existe tiempos establecido para la atención de los requerimientos o tramites solicitados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Existe una rápida atención a los requerimientos o tramites? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Existe una buena disposición para atender los tramites o requerimientos por parte de los trabajadores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| Dimensión: Empatía | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
|--------------------|---|---|---|---|--|--|
| 9 | ¿Existe una atención individualizada de los requerimientos y solicitudes entre empleados? | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 10 | ¿Se trata con respeto al personal de la empresa por parte de los jefes o socios? | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 11 | ¿El personal de la empresa respeta la función y trabajo que tiene cada uno de ellos? | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 12 | ¿Existe un interés de solucionar las inquietudes planteadas por los usuarios? | ✓ | ✓ | ✓ | | |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Bonilla Villacorta, Lita Yrene DNI: 21146789

Especialidad del validador: Doctora en educación

27 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo N° 5: Ficha de confiabilidad del instrumento

a) Cuestionario de la variable gestión del talento humano

| Alfa de Conrbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.935 | 24 |

El resultado que se obtuvo muestra que el valor del alfa de Cronbach se aproxima a 1 por lo que el nivel de confiabilidad es aceptada y valida.

b) Cuestionario de la calidad de servicio

| Alfa de Conrbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.932 | 24 |

El resultado que se obtuvo muestra que el valor del alfa de Cronbach se aproxima a 1 por lo que el nivel de confiabilidad es aceptada y valida.