



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión del recurso humano y su efecto en la calidad de atención  
del sector telecomunicaciones, en Ica, 2022**

**AUTORES:**

Salcedo Romaní, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-4105-0605)

Zeballos Tasaico, Mayra Alejandra (ORCID: 0000-0002-8423-9734)

**ASESOR:**

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6290-4)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y responsabilidad

CHIMBOTE – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Es propio de nuestra parte agradecer a Dios, pues nos dio la sabiduría para guiarnos en este proceso, a nuestros padres por el apoyo incondicional en cada etapa de nuestro proceso de aprendizaje, su cariño y esfuerzo que son fruto de este honroso trabajo, a nuestros hijos porque a pesar de aun estar tan pequeños, sabemos que será motivación para su desarrollo profesional.

Salcedo Romaní Luis Alberto y Zeballos  
Tasaico Mayra Alejandra

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo el proceso, de darnos fuerzas para superar los obstáculos y complicaciones en nuestro desarrollo personal.

A nuestros padres por estar siempre a nuestro lado, por ser ellos quienes guiaron nuestros caminos para convertirnos en los profesionales que quisimos ser.

A nuestras parejas que creyeron en nosotros cada idea y el tiempo que dedicamos para lograr cumplir nuestros objetivos, y así fortalecer nuestras relaciones como núcleo familiar para dejar un camino más firme a nuestros hijos.

Salcedo Romaní Luis Alberto y Zeballos  
Tasaico Mayra Alejandra

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES .....	52
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS .....	55
ANEXOS.....	60

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Tabla cruzada gestión recursos humanos y calidad de atención.....</i>	19
<b>Tabla 2</b>	<i>Prueba estadística de rho de spearman para saber la relación de la gestión del recurso humano y la calidad de atención .....</i>	21
<b>Tabla 3</b>	<i>Prueba estadística de Gamma para saber la intensidad de la relación de la gestión del recurso humano y la calidad de atención.....</i>	22
<b>Tabla 4</b>	<i>Estadístico del efecto de gestión del recurso humano en la calidad de atención.....</i>	23
<b>Tabla 5</b>	<i>Nivel de la gestión del recurso humano.....</i>	24
<b>Tabla 6</b>	<i>Nivel de gestión de recurso humano por tipo de empresa de telecomunicación.....</i>	25
<b>Tabla 7</b>	<i>Nivel de calidad de atención .....</i>	27
<b>Tabla 8</b>	<i>Nivel de calidad de recurso humano por tipo de empresa de telecomunicación.....</i>	29
<b>Tabla 9</b>	<i>Comparación de la gestión del recurso humano en la comunicación .....</i>	31
<b>Tabla 10</b>	<i>Prueba estadística de rho de spearman para saber la relación de la gestión del recurso humano y la comunicación .....</i>	33
<b>Tabla 11</b>	<i>Prueba estadística de Gamma para saber la intensidad de la relación de la gestión del recurso humano y la comunicación.....</i>	34
<b>Tabla 12</b>	<i>Estadístico del efecto de gestión del recurso humano en la comunicación .....</i>	34
<b>Tabla 13</b>	<i>Comparación de la gestión del recurso humano con la vocación.....</i>	36
<b>Tabla 14</b>	<i>Prueba estadística de rho de spearman para saber la relación de la gestión del recurso humano y la vocación de servicio.....</i>	38
<b>Tabla 15</b>	<i>Estadística de Gamma para saber la intensidad de la relación de la gestión del recurso humano y la vocación de servicio.....</i>	38
<b>Tabla 16</b>	<i>Estadístico del efecto de Gestión del Recurso Humano en la vocación de servicio.....</i>	39
<b>Tabla 17</b>	<i>Comparación de la gestión del recurso humano con la conclusión eficaz</i>	41
<b>Tabla 18</b>	<i>Prueba estadística de rho de spearman para saber la relación de la gestión del recurso humano y la conclusión eficaz de atención .....</i>	43

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b>	<i>Diseño de investigación</i> .....	13
<b>Figura 2</b>	<i>Tabla cruzada Gestión Recursos Humanos y Calidad de Atención</i> .....	20
<b>Figura 3</b>	<i>Nivel de la gestión del recurso humano</i> .....	25
<b>Figura 4</b>	<i>Nivel de gestión de recurso humano por tipo de empresa de telecomunicación</i> .....	26
<b>Figura 5</b>	<i>Nivel de calidad de atención</i> .....	28
<b>Figura 6</b>	<i>Nivel de Calidad de Recurso Humano por Tipo de Empresa de Telecomunicación</i> .....	29
<b>Figura 7</b>	<i>Comparación de la gestión del recurso humano en la comunicación</i> ....	32
<b>Figura 8</b>	<i>Comparación de la gestión del recurso humano con la vocación</i> .....	37
<b>Figura 9</b>	<i>Comparación de la gestión del recurso humano con la conclusión eficaz</i> .....	42

## Resumen

Esta investigación se denominó “Gestión del recurso humano y su efecto en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022” en ese sentido se propuso como objetivo principal medir el efecto que puede tener la gestión del recurso humano en la calidad de atención.

Para ello se realizó una investigación de tipo aplicada, con un diseño no experimental y de nivel correlacional – causal, asimismo se calculó una muestra de 385 clientes de las empresas de telecomunicaciones utilizándose un muestreo aleatorio simple que permitió poder aplicar la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario.

De esta forma se concluyó que, el efecto que tiene la gestión del recurso humano en la calidad de atención es significativo, asimismo el valor del efecto fue de 0.48 que es moderado, en este sentido se puede afirmar que, si las empresas mejoran su gestión de recurso humano, la calidad de atención mejorará de forma directa y proporcional de forma moderada. Además, el mayor efecto se tiene en la comunicación y vocación de servicio que son aspectos más manejables por parte de los colaboradores.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Gestión, Recurso Humano, Telecomunicaciones.

## **Abstract**

This research was called "Human resource management and its effect on the quality of care in the Telecommunications sector, in Ica, 2022" in that sense, the main objective was to measure the effect that human resource management can have on the quality of care.

For this, an applied research was carried out, with a non-experimental design and a correlational-causal level, likewise a sample of 385 clients of telecommunications companies was calculated, using a simple random sampling that allowed applying the technique of the survey and his instrument the questionnaire.

In this way, it was concluded that the effect that human resource management has on the quality of care, likewise the value of the effect was 0.48, which is moderate, in this sense it can be affirmed that if companies improve their human resource management, the quality of care will improve directly and moderately proportionately. Likewise, the greatest effect is on communication and dedication to service, which are aspects that are more manageable by employees.

**Keywords:** Quality of care, human resource management, telecommunications.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El cliente siempre ha sido la pieza clave para el éxito de una empresa, ya que, si ésta quiere destacar sobre las demás y lograr un crecimiento sostenido debe mantener y fidelizar sus clientes, por esta razón, las empresas o empleadores deben estar en la capacidad para gestionar al recurso humano orientado al cliente, es decir lograr que brinden una excelente atención al usuario.

No obstante, en el sector telecomunicaciones se ha percibido constantemente problemas sobre la atención que vienen dando a sus clientes, prueba de ello en España, alrededor del 30% de usuarios de telefonía móvil destacan que la mala atención recibida es una de su principales causas de molestias, quejas e insatisfacción, dicha cifra es notoria, pues ante la propuesta de una mejor alternativa de servicio dichos clientes insatisfechos se irían a otras empresas, dejando a estas sin una fuente de ingresos considerables (Fernández, 2021).

Asimismo, esta situación también se repite en México donde existen ciento cincuenta mil reclamos al día, de todas estas quejas el 34% le corresponde al servicio de telefonía móvil, y el 28.2% corresponden a reclamos de internet, esta situación refleja la crisis que tiene el sector de comunicación ya que existe un gran número de quejas, por lo que el reto de estas empresas sería revertir dicha situación brindando un buen servicio y una atención de calidad a fin de que puedan seguir funcionando y tener un crecimiento limpio de quejas e insatisfacciones de lo contrario sólo quedarán las empresas que se esfuercen por brindar una atención de calidad (Levy y Urquijo, 2022).

En el Perú la situación también es compleja y desfavorable para las empresas de telecomunicación según un estudio reciente ninguna de las empresas actuales que opera en el mercado peruano pudo superar la meta de los 75 puntos del ranking de atención de calidad, dicha situación es crítica pues según la mayor parte de consumidores, el 67%, indica que se aleja de un servicio cuando recibe una mala atención, por lo que si las empresas no se quieren quedar sin clientes o consumidores que les compren tienen que realizar una reestructuración, comenzando desde los que dirigen la organización (Muelle, 2021; Ochoa, 2020; Moreno, 2019).

En Ica se ha podido percibir una gran disputa por los clientes por parte de las empresas del sector telecomunicaciones, donde la mayoría de los clientes suelen migrar a otros operadores debido a su insatisfacción por la atención recibida o por que la empresa de la competencia tuvo una mejor atención, esto es notorio ya que todas las empresas de telecomunicaciones ofrecen el mismo servicio de llamadas, mensaje e internet, no obstante el elemento diferenciador lo hace el recurso humano y la atención que este brinde ya que ante servicios o producto similares la calidad atención al cliente es un factor clave para lograr retener o lograr ganar nuevos clientes, y más aún cuando existe un alto nivel de insatisfacción por parte de los usuarios por lo que las empresas que quieran mantenerse y seguir creciendo deben de mejorar la calidad de atención de lo contrario poco a poco terminaran perdiendo clientes hasta quedar en olvido, ante esta situación se formuló el siguiente problema de investigación ¿Cuál es el efecto de la gestión del recurso humano en la atención del cliente del sector telecomunicaciones en Ica-2022?

La presente investigación se justificó por su aporte en la teoría de gestión del recurso humano y la atención al cliente, ya que existen pocas investigaciones sobre la causalidad de la variable independiente sobre la dependiente, en este sentido los resultados de la correlación causal contribuyen a enriquecer más dichas teorías.

Debido a los problemas observados es importante desarrollar esta investigación, justificándose por sus implicancias prácticas al resolver un problema evidenciado en el sector telecomunicación ante las innumerables quejas y reclamos de los usuarios, está investigación pretende dar mucha importancia a la gestión de los recursos humanos para poder solucionar la atención que se le brinda a los clientes.

Además, esta investigación benefició a la gran legión de consumidores, por ello es relevante para la sociedad, ya que al demostrar la importancia que tiene la gestión del recurso humano en la atención del cliente, las empresas van a tener que mejorar dicha gestión para que sigan mantenga sus ingresos por ventas, pero a su vez los clientes también se benefician al recibir mejor atención en sus servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, se justificó por su utilidad en el aspecto metodológico al crearse un instrumento que contemple todos los requisitos de validez y confiabilidad esperados para medir las variables de investigación, el cual puede ser usado por otros investigadores.

Ante ello se define el camino que guio esta investigación que es el objetivo de investigación el cual fue: Determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Asimismo, sus objetivos específicos fueron: Como primer objetivo fue calificar el nivel de la gestión del recurso humano desde la perspectiva del consumidor en las empresas del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

El segundo objetivo específico fue, determinar el nivel de calidad de atención desde la perspectiva del consumidor en las empresas del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Como tercer objetivo fue determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la comunicación de la calidad de atención en el sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

El cuarto objetivo específico fue determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la vocación de servicio de la calidad de atención en el sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Y el quinto objetivo específico fue determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la conclusión eficaz de la calidad de atención en el sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022. Finalmente se plantea la hipótesis de investigación que fue  $H_1$ : La gestión del recurso humano tiene un efecto significativo en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022. Y la hipótesis nula  $H_0$ :  $H_1$ : La gestión del recurso humano no tiene un efecto significativo en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se revisaron estudios en el ámbito internacional, nacional y local; dichos estudios sirvieron para comprender y entender como se ha comportado ambas variables en otros contextos, en ese sentido se comienza revisando la investigación realizada por Mullo (2021), en su estudio que realizó de tipo aplicada, con nivel correlacional causal, es por ello que se propuso determinar el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio, para ello tuvo que aplicar la encuesta como técnica en una muestra de 244 clientes, dicho proceso permitió concluir que en una escala de 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 muy bueno, se encontró que la gestión del talento humano es bueno con un puntaje de 4.37, asimismo se determinó que la calidad de servicio es de 4.46 siendo también de nivel bueno.

Además, dichas coincidencia indican una incidencia de una variable sobre la otra, no obstante, para determinar el impacto se realizó la prueba R2 donde el resultado demostró un coeficiente 0.91 lo que refleja un impacto positivo fuerte de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al lograr incrementar dicho nivel, demostrando que a medida que se trabaje por gestionar correctamente al personal, esto repercutirá el servicio, lo que incluye la calidad de la atención.

También, Guerra (2020) quien utilizó una investigación de diseño no experimental con un nivel correlaciona causal, busca medir la influencia que tiene la gestión del talento humano en la calidad de atención en una empresa de servicios en Chimborazo, Ecuador, para ello encuestó a 372 clientes quienes le dieron información sobre el estado de la gestión del talento humano y la calidad de atención, de esta forma se llegó a concluir que la gestión del talento humano tiene una influencia significativa en la calidad de atención del cliente con un nivel de confianza del 95% y error estimado de 0.05.

También se encontró que los clientes calificaron en su mayoría (el 40%) que le falta gestionar al personal de la empresa, se determinó que la mayoría (el 33%) considera como mala la calidad de atención recibida. Demostrando que la gestión del personal no es una tarea fácil ya que se tiene que tener mucho cuidado en cómo tratarlo y

ayudarlos a ver la importancia de brindar una buena atención al cliente, porque los resultados dejan como precedente que, cuando la gestión del talento es mala, la atención también es mala.

Este estudio, demostró que la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de atención, que muy importante para lo que se está investigando ya que sirve de precedente que una buena gestión influye positivamente en una buena atención, por otro lado, reflejo el problema que tienen algunas empresas en la atención al cliente.

Además, en el ámbito nacional Alvines y Bendezú (2018) desarrollaron una investigación correlacional causal, donde su objetivo fue evaluar como la gestión del talento humano afecta a la atención del cliente, para ello se encuestó a 26 clientes llegando a concluir que la gestión del recurso tiene efecto significativo en la atención del cliente con una significancia del 0.05, asimismo, se encontró que el 34% de los consumidores considera importante la etapa de selección del personal, el 42% indica el desarrollo de competencia afecta a la atención, el 50% considera que la motivación y recompensa favorecen a una buena atención.

Dichos resultados, demuestran que una buena gestión es percibida por los clientes, además de que pueden evaluar su repercusión en la atención, ya muchos consideran que el desarrollar competencias, capacitar al trabajador y mantenerlos motivados favorecen a que brinden una buena atención, en este sentido marca como precedente que la gestión del recurso humano tiene repercusión en la forma como atienden a los clientes.

Igualmente, Gutiérrez et al., (2018) en su investigación que tuvo como objetivo evaluar la relación de la gestión del talento humano en la calidad de atención de una empresa en Lima, para ello se realizó una investigación correlacional, de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, asimismo se aplicó la encuesta a una muestra de 1500 clientes, de esa forma se llegó a encontrar que existe relación significativa con un error del 0.02, de la gestión del talento humano en la calidad de atención de una empresa, además, el coeficiente del Rho de Spearman tiene un índice de 0.48 que explica una relación positiva moderada.

Este estudio es importante ya que se evaluó a una gran cantidad de clientes, por lo que sus resultados tienen muy poca probabilidad de error, en ese sentido, el hecho de que se encuentre una relación positiva y esta sea moderada, da una luz de que pueda existir influencia o efecto de la gestión del recurso humano sobre la atención al cliente.

De igual forma Calle y Alverca (2018) en su investigación cuyo objetivo fue medir la relación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio que brinda la empresa en Pimentel, para ello se utilizó una investigación correlacional, donde encuestó a 125 clientes, llegando a encontrar una fuerte relación de la gestión del talento humano con la percepción de la calidad del servicio con un nivel de confianza del 95%, asimismo también se encontraron datos que reflejan dicha relación ya que el talento humano tuvo un nivel regular considerado por el 79% de los clientes, y la calidad del servicio también se encontró con un nivel regular considerado por el 76% de los clientes de la empresa.

Estos hallazgos también muestran claras cifras de relación entre las variables, ya que ambas se encontraron en un mismo nivel regular, que fue corroborado por la prueba estadística, lo que estaría garantizando que ambas variables se relacionan y pueden tener una influencia, asimismo, muestra el bajo nivel de la gestión correcta del recurso humano y la atención.

Antes de abordar la gestión del recurso humano, es imprescindible definir "talento". Ya que eso es lo que se busca en un trabajador pues se define como la combinación de competencia, compromiso y contribución (Kravariti y Johnston, 2019). También se definió el "talento" como la suma de las habilidades de una persona, sus dones, conocimiento, experiencia, inteligencia, juicio, actitud, carácter e impulso intrínsecos incluyendo su capacidad para aprender y crecer (Akhtar, 2019).

Por otro lado, Crane y Hartwell (2019) realizaron una revisión extensa y crítica de la literatura sobre gestión del recurso humano tanto en la prensa profesional como académica y encontraron una "falta de claridad inquietante" con respecto a su definición. Sin embargo, identificaron tres concepciones principales del término. La primera es que la gestión del recurso humano se compone de "una colección de

prácticas típicas del departamento de recursos humanos como el reclutamiento, la selección, el desarrollo, la gestión de carrera y sucesión (Sampurna, 2018).

Desde esta perspectiva, argumentaron que la gestión del recurso humano puede ser poco más que un término de moda o un eufemismo. Sin embargo, también sugirieron que la gestión del recurso humano puede implicar un enfoque de sistemas para llevar a cabo estas funciones; uno que involucra tecnología (por ejemplo, Internet o software) y se lleva a cabo a nivel de toda la empresa (Gallardo et al., 2020).

La gestión del recurso humano se define como un proceso que involucra las actividades relacionadas con la gestión del talento humano, el cual consiste desde adquirir el talen, atraerlo, desarrollar sus habilidades y lograr que se mantengan en la organización (De vos y Dries, 2013).

Asimismo, la gestión del recurso humano se puede definir como la implementación de estrategias integradas de recursos humanos para atraer, desarrollar, retener y utilizar productivamente a los empleados con las habilidades y destrezas requeridas para satisfacer las necesidades comerciales actuales y futuras (Cabezas y Brito, 2021).

La gestión eficaz del recurso humano de los empleados ha demostrado aumentar su bienestar (Vaiman y Collings, 2013), satisfacción laboral (Ahammad et ál., 2018), contrato psicológico (Shahi y Farrokhsheresht, 2020), energía organizacional (Whysall et al., 2019) y disminución de las intenciones de rotación (Crowley y Al Ariss, 2018).

Algunos autores también definen a la gestión del recurso humano como el desarrollo de un grupo de talentos de alto potencial y alto rendimiento que reflejan el alcance global de la empresa (Hasapour y Abdollahi, 2019).

Si bien no existe un modelo estandarizado para la gestión del talento, algunos profesionales de recursos humanos han propuesto modelos excelentes que cualquier empresa puede utilizar. Es por ello que Zambrano y Villafuerte (2021) concuerdan con las seis funciones o actividades fundamentales para gestión del talento humano propuestas por Chiavenato.

El primero es la admisión del personal: esta función tiene que ver con el proceso de reclutamiento que es la capacidad que tiene la empresa para comunicar la necesidad de cubrir un puesto de trabajo, dejando claro las habilidades, destrezas y experiencia que se necesita para cubrir dicho puesto y atraer a los candidatos oportunos, y el proceso de selección que es la elección del personal idóneo para cubrir el puesto de trabajo en vacancia (Zambrano y Villafuerte, 2021; Guzman et al., 2020).

La segunda es la asignación del personal, incluye la división y asignación de los puestos de trabajo. En esta función se establecen las tareas y actividades que desarrollará cada miembro de la organización, asimismo consiste en guiar a talento e instruirlo para pueda desempeñar su tarea de forma eficiente. Para ello es importante diseñar un puesto de trabajo acorde a las actividades que se realizarán para la organización y escoger al talento que cuenta con ciertas características para ocupar dicho puesto (Zambrano y Villafuerte, 2021; Guzman et al., 2020).

La tercera es la compensación del personal, en esta parte se gestionan los beneficios sociales y algunas recompensas por el trabajo. Entre los beneficios se encuentra lo que todo empleado necesita como un seguro de salud para el trabajador y su familia, y en cuanto a las recompensas estas pueden ser financieras como aumento del salario, premios entre otros y las recompensas no financieras, pueden ser reconocimientos por parte del jefe de su buen desempeño, vacaciones remuneradas, gratificaciones entre otras (Zambrano y Villafuerte, 2021). Por lo que la compensación se encamina en una de las principales fuentes de motivación del personal, y un fuerte impulsor de que el trabajador puede sentirse contento al atender a los clientes (Guzman et al., 2020).

La cuarta función para gestionar adecuadamente es el desarrollo del personal que incluye las acciones que realiza la empresa para capacitar a su personal, a fin de que sea más productivos adquieran nuevas habilidades, destrezas y conocimiento que le ayuden a poder brindar un mejor servicio al cliente. Para ello es fundamental, primero determinar las habilidades y destrezas que necesita mejorar el personal, en base a ello ejecutar un plan de capacitación que ayude al talento a poder desempeñar de forma más eficiente y logre cumplir con las metas trazadas por el empleador. Adicional a ello

es fundamental que el empleador por momentos cumpla el rol de mentor donde le de guía y confianza al trabajador de como mejorar su desempeño en la organización a fin de que este pueda escalar a puesto más complejos que le permite tener más beneficios (Zambrano y Villafuerte, 2021). Dicha dimensión también se convertiría en un gran impulsor para la buena atención, ya que el trabajador estará preparado, capacitado para poder atender y responder las dudas y necesidades que tenga el cliente (Guzman et al., 2020).

La quinta función es el mantenimiento del personal en este sentido las empresas deben gestionar apropiadamente el ambiente laboral de tal forma que los trabajadores se sientan contentos de trabajar para la empresa y otra actividad es la seguridad donde la empresa debe brindar todos los implementos necesarios para que el trabajador pueda desempeñarse de forma segura en sus actividades laborales (Guzman et al., 2020). Es importante también lo referente a esta dimensión porque permite entender que cuando el trabajador se encuentra en un ambiente agradable de trabajo, este va a ser motivo para que pueda trabajar tranquilo, sin tener distracciones como problemas de compañeros, discusiones que pueden afectar su estado de ánimos, y además el tiempo para atender al cliente (Zambrano y Villafuerte, 2021)

La sexta función para gestionar el talento humano es la evaluación del personal tiene que ver con la evaluación de desempeño del trabajador, si es una empresa industrial se evalúa su producción y en caso de una empresa de servicios se evalúa la atención (Zambrano y Villafuerte, 2021; Guzman et al., 2020). Utilizándose en la investigación las dimensiones que tengan una íntima relación con la atención y que debe de gestionar el área de recursos humanos para que los trabajadores brinden una atención de calidad.

Por otro lado, es importante definir la calidad de atención al cliente, este es definido como un factor fundamental para brindar un servicio de calidad y lograr la satisfacción del cliente, ya que es lo que busca toda empresa mantener a sus clientes satisfechos y contentos, pues sólo de esta forma se garantizan las ventas de sus productos y favor

a un incremento de las ventas contribuyen al incremento de utilidades (Molino et al., 2018).

Durante la vida útil de un producto, los ingresos por una buena atención de un cliente pueden ser mucho más altos que los ingresos iniciales del producto (Sharma, 2020). A pesar de la importancia que tiene la calidad de atención al cliente como fuente de ingresos y ganancias, es un área que a menudo ha recibido poca atención por parte de los gerentes (Hardalov et. al., 2019).

Tal vez como resultado de esta falta de interés de la gerencia a la atención al cliente, tampoco ha logrado atraer el interés de investigadores de gestión. Esto contrasta marcadamente con la cantidad de investigaciones anteriores sobre lo que se denomina servicio al cliente (Berry, 2020).

Según Herrera et al., (2019) la calidad de atención al cliente se puede definir simplemente como un conjunto de actividades que garantizan la disponibilidad del producto para que los consumidores lo usen sin problemas durante su vida útil.

También se explicó que la calidad de atención al cliente en algunas ocasiones percibido como algo adición al servicio que se le brinda al cliente, asimismo existen organizaciones que lo implementan como parte del proceso de relación con el cliente. No obstante, dicha variable se ha demostrado muchas veces que un factor fundamental para lograr la satisfacción del cliente (Montgomery et. al., 2018).

Dichas definiciones no explican de forma clara la relevancia de la atención al cliente, no obstante, se define a la calidad de atención al cliente como la capacidad que tiene el personal para influir de forma positiva en el estado de ánimo, generando la satisfacción de este (Varsha y Ambika, 2020).

Se han identificado tres dimensiones que propone Moratonas (2015) los cuales sirven para medir una atención de calidad a los clientes que son: comunicar, servir y trabajar, utilizando la dimensión trabajar en esta investigación como la conclusión eficaz de la atención.

En este sentido la acción de comunicar tiene que ver con la capacidad del personal para transmitir las ideas importante del servicio y que sean captadas por el cliente, además de responder a las consultas que tenga el consumidor, en este sentido las acciones de comunicar eficazmente para una atención de calidad son, de responder a las preguntas e interrogantes que se tenga respecto al servicio, informar con claridad los productos, y aconsejar el producto o servicio que satisfaga las necesidades del cliente (Moratonas, 2015). Si la empresa logra ello la atención percibida por el cliente va a ser alta, ya que tener una buena comunicación va permitir una buena comprensión de la necesidades o problemas que tenga en clientes, de esta forma se pueda brindar la ayuda que necesita (Inga y Arosquipa, 2019). Para ello es fundamental que se pueda capacitar al personal, y brindar una adecuada motivación a fin de que pueda transmitir en sus expresiones un buen ánimo al cliente.

La otra dimensión es servir, tiene que ver la vocación de servicio que debe demostrar el personal para dar una atención de calidad, dicha vocación es evidente tanto en el tono de voz como en las expresiones faciales y corporales, en este sentido se evalúa dicha dimensión por la capacidad que tiene el trabajador para mostrar amabilidad, demostrar empatía y entender lo que está pasando el cliente, también comprender lo que el cliente está buscando y comprometerse a brindarle ayuda (Moratonas, 2015). Asimismo, no basta con sólo tener una buena comunicación sino tambien un buen trato, una comunicación agradable, que el cliente se siente tranquilo de expresar sus dudas o problemas, de está forma percibirá que la atención recibida ha sido satisfactoria (Fariño, et al., 2018). En ese sentido en fundamental que la empresa, concientice al personal la importancia que es servir al cliente, y como este repercute en ellos, sobre todo brindandole recompensas cuando un cliente se siente satisfecho por la atención.

Finalmente, la dimensión de la conclusión eficaz de la atención, está acción involucra que el personal de atención al cliente logre conseguir los objetivos de atención especificados o propuestos por la empresa, y que espera el consumidor para que pueda sentirse satisfecho, logrando conseguir que forme parte de la organización como un nuevo cliente o también para retener y mantener la relación cliente/empresa,

en ese sentido se evalúa dicha dimensión por medio de brindar alternativas de solución y cumplir con las soluciones propuestas (Moratonas, 2015). Por otro lado, es fundamental que la atención que realice el personal cumpla con su propósito, el cual es resolver el problema del cliente, si esto ocurre está claro que el cliente se sentirá contento y feliz de ser usuario de la empresa (Gutierrez y Mendoza, 2019).

### **III.METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación:**

El tipo de investigación aplicada tiene la finalidad de utilizar los conocimientos teóricos para llevarlo a la práctica. Además, se llega a un conocimiento mayor por medio del desarrollo de técnicas que se ajusten a la realidad de la problemática relevante a tratar, contribuyendo de esta manera a formar conocimiento científico (Hernández y Mendoza, 2018). Es por ello que esta investigación fue aplicada porque se utilizaron los conocimientos de la teoría sobre la gestión de recursos humanos y atención del cliente para resolver el problema que están pasando las empresas de telecomunicaciones ante la disconformidad que tiene el usuario, y la capacidad que tiene el personal para satisfacer dicha disconformidad.

Además, el nivel de investigación fue de tipo correlacional – causal, esta investigación siempre tiene dos variables para estudiar y evalúa la influencia o efecto que tiene una variable sobre la otra (Hernández y Mendoza, 2018). Para esta investigación se evaluó el efecto de la gestión del recurso humano en la atención al cliente.

Respecto al enfoque esta investigación fue cuantitativa, ya que se utilizaron datos numéricos del cuestionario lo cuales fueron analizados y calculados por medio de técnicas matemáticas y programas estadísticos, para dar resultados consistentes y veraces que ayuden a conclusiones exactas (Hernández y Mendoza, 2018).

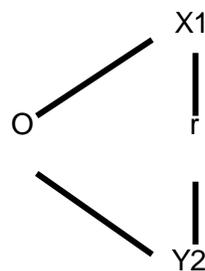
##### **Diseño de investigación:**

Y el diseño de investigación según Hernández y Mendoza (2018), puede ser experimental o no experimental, los diseños experimental tienen la característica de

manipular las variables en investigación, por el contrario la no experimentales buscan medir el estado natural de cada variable, en ese sentido esta investigación fue no experimental de corte trasversal, pues se evaluó como se encuentra la gestión del recurso humano desde la perspectiva del cliente y también el estado de la atención que brindan las empresas de telecomunicaciones. Asimismo, es transversal debido a que los datos fueron recolectados en un solo momento dentro del año 2022. Por esta razón el diseño de investigación es el siguiente:

### Figura 1

*Diseño de investigación*



Dónde:

O: Observación de la muestra

X<sub>1</sub>: Variable Gestión del recurso humano

Y<sub>2</sub>: Variable Calidad de atención

r: Es la relación causal de las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Gestión del recurso humano

**Definición Conceptual:** La gestión del recurso humano se puede definir como como el desarrollo de un grupo de talentos de alto potencial y alto rendimiento que reflejan el alcance global de la empresa (Hasapour y Abdollahi, 2019).

**Definición operacional:** La gestión del recurso es la capacidad que tiene la empresa para lograr contar con colaboradores altamente competitivos, dicha variable es medida a través de la compensación del personal, desarrollo del personal, mantenimiento del personal y evaluación del personal.

**Indicadores:** Los indicadores de la admisión del personal son: reclutamiento, selección del personal. De la dimensión compensación del personal son: Remuneración, recompensas. De la dimensión desarrollo del personal son la instrucción, capacitación y preparación. De la dimensión mantenimiento del personal es el Clima organizacional. De la dimensión evaluación del personal es la Evaluación del desempeño.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable Dependiente:** Calidad de atención

**Definición Conceptual:** Se define la calidad de atención al cliente como la capacidad que tiene el personal para influir de forma positiva en el estado de ánimo, generando la satisfacción (Varsha y Ambika, 2020)

**Definición operacional:** La calidad de atención a los clientes es prestar atención a la necesidad de los clientes y satisfacerlas, para ello es fundamental una buena comunicación, tener vocación de servicio y concluir eficazmente la atención.

**Indicadores:** De la comunicación sus indicadores son: Respuesta a interrogantes, informar y aconsejar. De la votación de servicio son: Empatía, amabilidad, comprensión y compromiso. De la conclusión eficaz de la atención son: Alternativas de solución y cumplimiento de lo ofrecido.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

La población es aquel conjunto de personas, objetos físicos u abstractos, que requiera la investigación de los cuales se obtendrá información para ser analizada (Hernández y Mendoza, 2018). Para este caso la población fueron todos los clientes de las empresas de telecomunicación de la ciudad de Ica en el año 2022 que son un total de 844,430 personas.

Asimismo, los **criterios de inclusión** fueron que la persona sea mayor de edad, que viva en Ica, y que sea cliente de una empresa de telecomunicaciones. Por otro lado, los **criterios de exclusión** se consideraron a personas que tengan edades muy elevadas de 65 a más a fin de cuidar su salud respecto al covid-19

### **Muestra:**

Respecto a la muestra es definida como un sub grupo de la población y es representativa para la investigación (Hernández y Mendoza, 2018), en ese sentido debido a que la población es finita es decir se conoce a la población de estudio se utilizó la fórmula para calcular la muestra para poblaciones finitas, que dio como resultado una muestra de 385 clientes.

### **Muestreo:**

El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple, donde todos lo miembro de la población tendrán las mismas posibilidades de ser elegidos y formar parte de la muestra de estudio, para ello se realizó una división de la ciudad de Ica en cuatro zonas, norte, sur, este y oriente, de cuales se seleccionaron manzanas al azar para realizar la encuesta, obteniendo encuestados de forma proporcional en las cuatro zonas, y brindando la probabilidad a todos los pobladores de poder participar (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a la unidad de análisis fueron los clientes de las empresas de telecomunicaciones de la ciudad de Ica.

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

La técnica que se utilizó en esta investigación será la encuesta que es el proceso de recopilar, analizar e interpretar datos de muchas personas. Su objetivo fue determinar ideas sobre un grupo de personas (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que tiene como propósito recopilar datos de un público objetivo. Incluye preguntas abiertas, preguntas cerradas o una combinación de ambas (Hernández y Mendoza, 2018).

Se usó la prueba de validez para determinar el nivel de capacidad del cuestionario para medir realmente las variables de estudio, para ello se utilizó el método de juicio de expertos donde tres especialistas en la materia de ciencias empresariales, dieron sus juicios sobre el cuestionario realizado (Hernández y Mendoza, 2018).

Por último, el cuestionario pasó la prueba de confiabilidad, lo cual es importante para determinar si dicho instrumento brinda resultados consistentes, indistintamente de las veces que se realice la medición (Hernández y Mendoza, 2018). Para ello se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach el cual mide el grado de fiabilidad del instrumento.

### **Procedimientos**

El proceso de recolección de datos comenzó con el diseño de cuestionario, el cual se realizó tomando en cuenta la teoría de la gestión de recursos humanos y la calidad de atención.

Una vez diseñado el cuestionario, se coordinó con los especialistas en la materia empresarial, para que puedan evaluar el cuestionario y poder medir el grado de validez, en ese sentido los instrumentos fueron enviado al correo de los tres especiales quienes dieron sus apreciaciones sobre el instrumento.

Luego se procedió a realizar una prueba piloto, donde se aplicó el cuestionario a 10 personas de otra ciudad pero que tengan las otras características de la población de estudio, todo ello con el fin de medir el nivel de confiabilidad.

De esta forma teniendo un instrumento válido y confiables, se procedió aplicar el cuestionario a la muestra en estudio, para conseguir la cantidad de muestra se utilizó el método recomendación donde los miembros que llenen la encuesta pudieron recomendar amigos que tengan las características de la población de estudio, hasta completar el número de la muestra.

Asimismo, la encuesta fue de tipo semipresencial, es decir algunas encuestas se realizaron de forma física y otras por llamada telefónica y por WhatsApp.

### **Método de análisis de datos**

Los cuestionarios fueron ordenados en una hoja de cálculo en Excel, y luego se analizó en el programa estadístico SPSS, asimismo se diferenciarán los trabajos por empresa de telecomunicación con el objetivo de evaluar qué empresa está aplicando mejor la gestión del recurso humano y calidad de atención.

El método que se utilizó fue la estadística descriptiva para determinar el nivel de gestión de recursos humanos que tienen las empresas de telecomunicaciones, y también para determinar el nivel de la calidad de atención.

El otro método de análisis fue la estadística inferencial donde se utilizó especialmente para comprobar la hipótesis de investigación, utilizándose el estadístico del Rho de Spearman aplicado para variables ordinales.

### **Aspectos éticos**

Los aspectos éticos son fundamentales en una investigación pues garantizan la confianza de que los resultados y hallazgos sean honestos precisos de acuerdo a lo encontrado en la realidad, es por ello que se tomará en cuenta el código de ética de la universidad César Vallejo (Vicerrectorado de investigación UCV, 2020) que se encuentra publicado en la resolución N° 0262-2020/UCV.

Teniendo en cuenta el principio integridad humana ya dio prioridad a la persona sobre todas las cosas, especialmente en la pandemia que se está viviendo, es por esta razón que se puso en práctica los protocolos de bioseguridad sugeridos por el ministerio de salud para evitar la propagación del Covid-19.

Otro principio aplicado fue la justicia pues se trató por igual a todos lo miembro de la población de estudio, si realizar ninguna exclusión debido a su género, condición social, o estatus, ya que se obro con total imparcialidad.

Por último, se respetó la propiedad intelectual de los investigadores que contribuyeron con sus aportes teóricos en la revisión bibliográficas sobre las teorías de las variables, para ello dio crédito a cada idea o texto que se incluyó de parte de los investigadores

en el informe de investigación por medio de las normas internacionales APA versión séptima edición.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Para desarrollar el objetivo general en primer lugar se realizó la prueba de normalidad de los datos, el cual contribuye a determinar que prueba estadística utilizar, en este caso la prueba realizada de normalidad denominada Kolmogorov-Smirnov probó que los datos no tienen una distribución normal, en ese sentido se decidió utilizar la prueba no paramétrica del Rho de spearman para probar relación entre las variables, asimismo, la prueba Gamma para poder probar la intensidad de la relación y por último la prueba D de somers para determinar el efecto de la variable gestión del recurso humano en la atención del cliente.

Antes de realizar, dichas prueba se realizó una tabla cruzada, el cual permite entender cómo se están relacionando las variables y evaluar su efecto.

**Tabla 1**

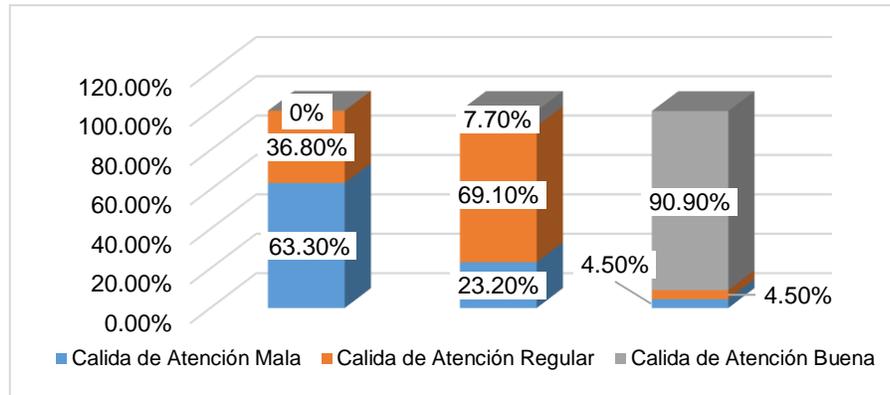
*Tabla cruzada gestión recursos humanos y calidad de atención.*

			Calidad de Atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión de Recurso Humano	Mala	Recuento	115	67	0	182
		% dentro de GestiónRH	63,2%	36,8%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	42	125	14	181
		% dentro de GestiónRH	23,2%	69,1%	7,7%	100,0%
	Buena	Recuento	1	1	20	22
		% dentro de GestiónRH	4,5%	4,5%	90,9%	100,0%
Total	Recuento	158	193	34	385	
	% dentro de GestiónRH	41,0%	50,1%	8,8%	100,0%	

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

## Figura 2

Tabla cruzada Gestión Recursos Humanos y Calidad de Atención



Nota. Figura elaborada de la tabla 1

**Interpretación:** La tabla 1, muestra los niveles de la gestión del recurso humano comparado con la calidad de atención, donde los datos más resaltantes que indican cierto grado de efecto es que, cuando la gestión del recurso humano es buena el 90% tiene una calidad de atención buena, y cuando es mala el 63% tiene una mala calidad de atención, demostrando que la gestión del recurso puede tener más efecto en brindar una buena calidad de atención, favoreciendo a que las empresas puedan mejorar dicho aspecto importante a la hora de retener o conservar clientes.

Antes de realizar las pruebas estadísticas que ayudan a determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la calidad de atención y la hipótesis de investigación se realiza la prueba de normalidad, los resultados demuestran que los datos no son normales, por tanto, se utiliza el estadístico no paramétrico.

Asimismo, para determinar el efecto de la variable gestión del recurso humano en la calidad de atención, primero se debe de saber si ambas variables se relacionan, para ello se utilizó el estadístico no paramétrico del Rho de Spearman:

Hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención.

H0: No existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención.

Nivel de significancia: 5%

## Tabla 2

*Prueba estadística de rho de spearman para saber la relación de la gestión del recurso humano y la calidad de atención*

			Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión del recurso humano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,625** ,000 385

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** La tabla 2, muestra que el nivel de significancia de la prueba estadística del Rho de spearman es de 0, que es menor al nivel de significancia esperado de 0.05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula, y se aprueba la alterna de investigación el cual afirma la relación de la gestión del recurso humano en la calidad de atención.

Seguidamente se debe de determinar cuál es la intensidad y el sentido de la relación para ello se utiliza el estadístico de Gamma.

Hipótesis:

Ha: La relación de la gestión del recurso humano y la calidad de atención es significativamente intensa.

Ha: La relación de la gestión del recurso humano y la calidad de atención no es significativamente intensa.

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 3**

*Prueba estadística de Gamma para saber la intensidad de la relación de la gestión del recurso humano y la calidad de atención.*

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,506	,000
N de casos válidos		385	

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** El estadístico de gamma reflejada en la tabla 5, comprueba la relación significativa entre las variables, no obstante, también demuestra la intensidad de la relación y el sentido, con un valor de 0.506 indicando que la intensidad de la relación moderada y un sentido positivo, es decir, si las empresas se esfuerzan por mejorar y aumentar la gestión del recurso humano, la calidad de atención también aumentará o mejorará de forma positiva.

Encontrado la relación y la intensidad de dicha asociación se procede a medir el efecto por medio de la prueba de direccionalidad de D de Somers.

**Hipótesis:**

Hi: La gestión del recurso humano tiene un efecto significativo en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

H0: La gestión del recurso humano no tiene un efecto significativo en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 4***Estadístico del efecto de gestión del recurso humano en la calidad de atención.*

			Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
		Simétrico	,482	,032	14,768	,000
Ordinal por ordinal	d de Somers	V2 dependiente	,485	,032	14,768	,000
		V1 dependiente	,479	,032	14,768	,000

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** La significancia de la tabla 4, que es de 0.00 demuestra el efecto significativo de la gestión del talento humano en la calidad de atención, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, asimismo el valor de direccionalidad fue de 0.48 que es una direccionalidad moderada, en este sentido se puede afirmar si la empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena calidad de atención, es decir brindarán un servicio de calidad, enfocado en una buena comunicación, comprensión de las necesidades del cliente y brindando la solución a su problema, a fin de lograr la satisfacción del cliente.

**Objetivos específicos 1:** Calificar el nivel de la gestión del recurso humano desde la perspectiva del consumidor en las empresas del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Para determinar el nivel de gestión del recurso humano, las repuestas se tuvieron que recodificar en los niveles expuestos en el baremo de las variables, en ese sentido se escogieron tres niveles para medir la variable, el primer nivel fue “Mala” donde se encontraron los datos que oscilen entre [8-19], el segundo nivel fue “Regular”, y se encontraron los datos que oscilen entre [20-30], y el tercer nivel fue “Bueno” que estuvieron aquellos datos que oscilaban entre [31-40], se tomo dicha decisión ya que la teoría de Cabezas y Brito (2021) explican que la gestión del recurso humano tiene que ver con la aplicación de estrategias para gestionar adecuadamente al talento, y dicha gestión si se realiza correctamente se puede calificar como “buena”, si no lo hace correctamente y el personal no ejecuta correctamente sus funciones se puede decir la gestión es calificada como “mala” y si en algunas cosas el personal realiza bien su función y en otras no, se puede decir que la gestión del talento humano es “regular”.

Asimismo, para diseñar las escalas de medición se utilizó la teoría de rango y escala, donde se calcula el limite inferior de los datos de la variable y el limite superior, luego se realiza la diferencia entre ambos limites obteniendo el rango, luego de ello se divide entre los tres niveles, que da como resultado el rango que debe tener cada nivel de forma proporcionada, de esta forma se desarrolla las escalas de medición tomando en cuenta dicho rango por nivel comenzando desde el nivel más bajo y obteniéndose el baremo para la variable es escalas, tal y como se ha descrito en el párrafo anterior.

**Tabla 5**

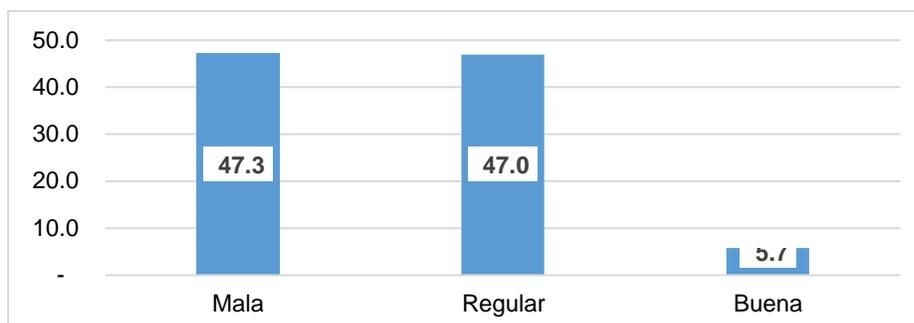
*Nivel de la gestión del recurso humano*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	182	47.3
Regular	181	47.0
Buena	22	5.7
Total	385	100.0

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

### Figura 3

*Nivel de la gestión del recurso humano*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 5.

**Interpretación:** La tabla 5, refleja el nivel de gestión del recurso humano en las empresas de telecomunicaciones, donde la percepción del cliente califica en su mayoría, el 47.3% como mala, el 47% como regular y sólo un 5.7% como buena, demostrando el total descredito que tiene el cliente sobre el personal de las empresas de telecomunicaciones en general.

### Tabla 6

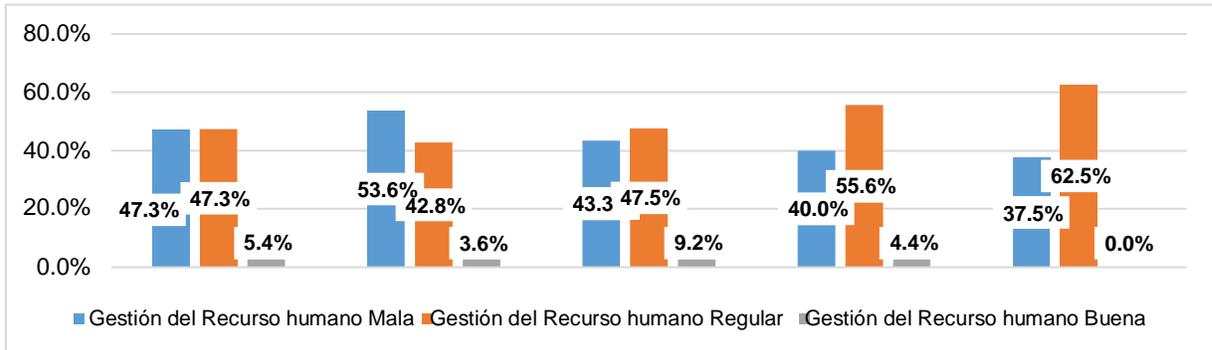
*Nivel de gestión de recurso humano por tipo de empresa de telecomunicación.*

Empresa	GestiónRH			Total
	Mala	Regular	Buena	
Claro	35 47.3%	35 47.3%	4 5.4%	74 100.0%
Movistar	74 53.6%	59 42.8%	5 3.6%	138 100.0%
Entel	52 43.3%	57 47.5%	11 9.2%	120 100.0%
Bitel	18 40.0%	25 55.6%	2 4.4%	45 100.0%
Otros	3 37.5%	5 62.5%	0 0.0%	8 100.0%
Total	182 47.3%	181 47.0%	22 5.7%	385 100.0%

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 4**

*Nivel de gestión de recurso humano por tipo de empresa de telecomunicación.*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 6.

**Interpretación:** En la tabla 6, se observa el nivel de gestión por empresa de telecomunicaciones según la percepción del cliente, donde la empresa que tiene más calificación mala en la gestión del recurso humano es Movistar con un 53.6% de desaprobación, y la empresa que tiene sólo un poco mejor su posición sobre la gestión del recurso humano es Entel con 9.2% de aprobación, reflejando que en la práctica Entel está llevando la delantera con buenas políticas de gestión del talento humano.

**Objetivo específico N°2:** Determinar el nivel de calidad de atención desde la perspectiva del consumidor en las empresas del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

De igual forma para determinar los niveles de la calidad de atención se tomó en cuenta el baremo de la variable, en ese sentido se escogieron tres niveles para medir la variable, el primer nivel fue “Mala” donde se encontraron los datos que oscilen entre [11-25], el segundo nivel fue “Regular”, y se encontraron los datos que oscilen entre [26-39], y el tercer nivel fue “Bueno” que estuvieron aquellos datos que oscilaban entre [40-55], se tomó dicha decisión ya que la teoría de Varsha y Ambika (2020) explican que la calidad de atención tiene que ver con la capacidad del personal de atención para afectar positivamente en el estado de ánimo del clientes, y dicha es calificada en base a la percepción que tiene el cliente sobre la atención, si este esta satisfecho con la atención se puede calificar como “Buena”, si el cliente no está satisfecho se puede decir la atención es calificada como “Mala” y si en considera que algunos aspectos de atención está satisfechos pero en otro no, se puede decir que la atención es “Regular”.

Asimismo, para diseñar las escalas de medición se utilizó la teoría de rango y escala, donde se calcula el límite inferior de los datos de la variable y el límite superior, luego se realiza la diferencia entre ambos limites obteniendo el rango, luego de ello se divide entre los tres niveles, que da como resultado el rango que debe tener cada nivel de forma proporcionada, de esta forma se desarrolla las escalas de medición tomando en cuenta dicho rango por nivel comenzando desde el nivel más bajo y obteniéndose el baremo para la variable es escalas, tal y como se ha descrito en el párrafo anterior.

**Tabla 7**

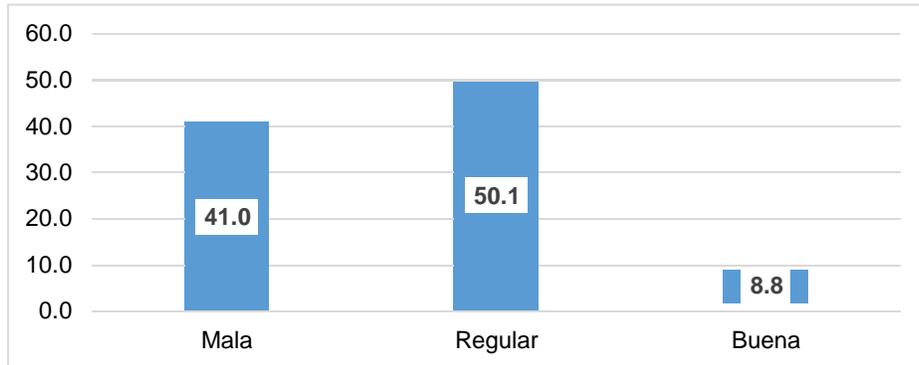
*Nivel de calidad de atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	158	41.0
Regular	193	50.1
Buena	34	8.8
Total	385	100.0

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

## Figura 5

*Nivel de calidad de atención*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 7.

**Interpretación:** La tabla 7, refleja el nivel de la calidad de atención en las empresas de telecomunicaciones, donde la percepción del cliente califica en su mayoría, el 50.1%, es regular la calidad de la atención, el 41% lo califica como mala y sólo un 8.8% lo califica como buena, demostrando la insatisfacción que tiene el cliente por la atención que recibe del personal de las empresas de telecomunicaciones.

**Tabla 8**

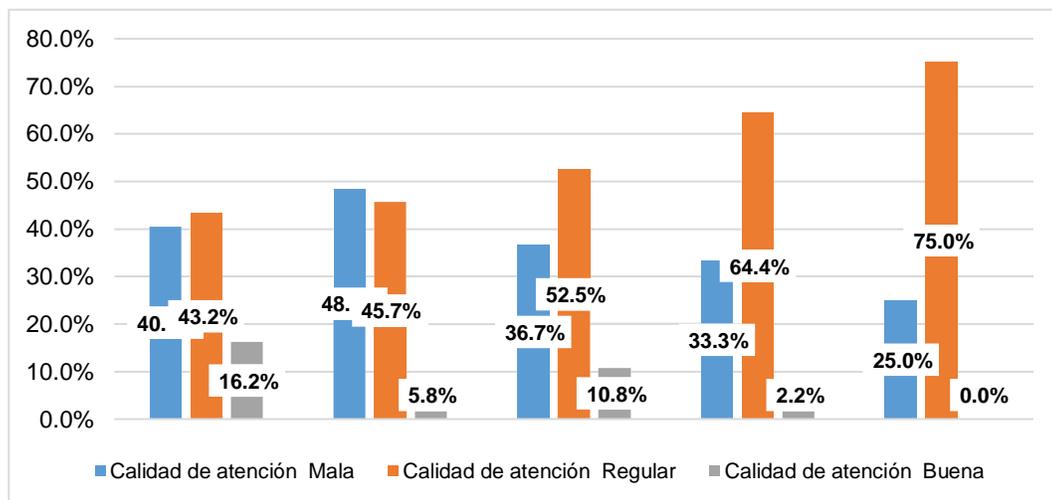
*Nivel de calidad de recurso humano por tipo de empresa de telecomunicación.*

Empresa	Calidad de Atención			Total	
	Mala	Regular	Buena		
Claro	30	32	12	74	
	40,5%	43,2%	16,2%	100,0%	
	Movistar	67	63	8	138
		48,6%	45,7%	5,8%	100,0%
		Entel	44	63	13
36,7%	52,5%		10,8%	100,0%	
Bitel	15	29	1	45	
	33,3%	64,4%	2,2%	100,0%	
Otros	2	6	0	8	
	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%	
Total	158	193	34	385	
	41,0%	50,1%	8,8%	100,0%	

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 6**

*Nivel de Calidad de Recurso Humano por Tipo de Empresa de Telecomunicación*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 8.

**Interpretación:** En la tabla 8, se observa el nivel de calidad de atención por empresa de telecomunicaciones según la percepción del cliente, donde la empresa que tiene mayor calificación mala en la calidad de atención es Movistar con un 48.6% de desaprobación, y la empresa que tiene sólo un poco mejor su posición sobre la calidad de atención es Claro y Entel con un 16.2% y 10.8% de aprobación respectivamente, reflejando que en la práctica Claro y Entel está llevando la delantera respecto a brindar una calidad de atención a sus clientes es decir a diferencia de las demás empresas, estas se esfuerzan por atender y resolver los problemas de sus cliente en la medida que puedan.

**Objetivo específico N°3:** Determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la comunicación de la calidad de atención en el sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Para desarrollar el objetivo específico tres en primer lugar se realizó la prueba de normalidad de los datos, el cual contribuye a determinar que prueba estadística utilizar, en este caso la prueba realizada de normalidad denominada Kolmogorov-Smirnov probó que los datos no tienen una distribución normal (ver tabla 21), en ese sentido se decidió utilizar la prueba no paramétrica del Rho de spearman para probar relación entre las variables, asimismo, la prueba Gamma para poder probar la intensidad de la relación y por último la prueba D de somers para determinar el efecto de la variable gestión del recurso humano en la atención del cliente.

Antes de realizar, dichas prueba se realizó una tabla cruzada, el cual permite entender cómo se están relacionando la variable gestión del recurso humano con la dimensión comunicación y evaluar su efecto.

**Tabla 9**

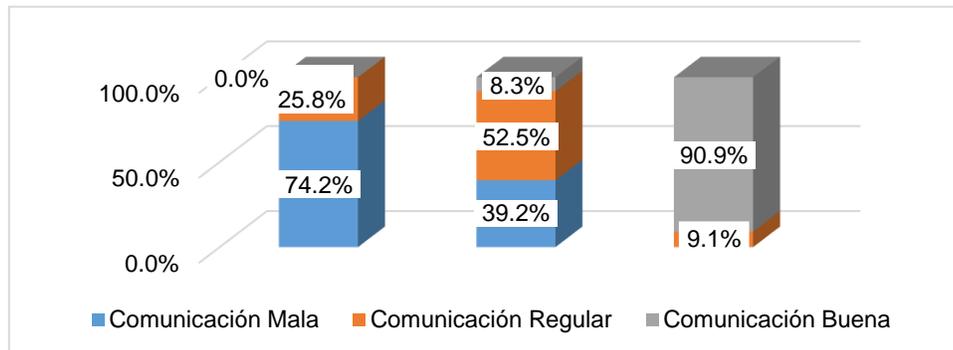
*Comparación de la gestión del recurso humano en la comunicación*

		Comunicación			Total
		Mala	Regular	Buena	
GestiónRH	Mala	135 74,2%	47 25,8%	0 0,0%	182 100,0%
	Regular	71 39,2%	95 52,5%	15 8,3%	181 100,0%
	Buena	0 0,0%	2 9,1%	20 90,9%	22 100,0%
Total		206 53,5%	144 37,4%	35 9,1%	385 100,0%

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

## Figura 7

### Comparación de la gestión del recurso humano en la comunicación



Nota. Figura elaborada de la tabla 8.

**Interpretación:** En la tabla 9, se puede observar datos que demuestran cierto efecto de la gestión del recurso humano en la comunicación, donde del 100% que tiene una gestión mala, el 74% tiene una comunicación en la atención mala, y cuando el 100% de la gestión del recurso humano es buena, el 90.9% tiene una comunicación de atención buena, demostrando que existe mayor efecto positivo de la gestión en la comunicación que brinda el personal para atender a los clientes.

Asimismo, para determinar el efecto de la variable gestión del recurso humano en la comunicación, primero se debe de saber si ambas variables se relacionan, para ello se utilizó el estadístico no paramétrico del Rho de Spearman:

Hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la comunicación

H0: No existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y comunicación

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 33**

*Prueba estadística de rho de spearman para saber la relación de la gestión del recurso humano y la comunicación*

		Comunicación	
Rho de Spearman	Gestión del recurso humano	Coefficiente de correlación	,582**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	385

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** La tabla 10, muestra que el nivel de significancia de la prueba estadística del Rho de spearman es de 0, que es menor al nivel de significancia esperado de 0.05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula, y se aprueba la alterna de investigación el cual afirma la relación de la gestión del recurso humano en la comunicación.

Seguidamente se debe de determinar cuál es la intensidad y el sentido de la relación para ello se utiliza el estadístico de Gamma.

Hipótesis:

Ha: La relación de la gestión del recurso humano y la comunicación es significativamente intensa.

Ha: La relación de la gestión del recurso humano y la comunicación no es significativamente intensa.

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 34**

*Prueba estadística de Gamma para saber la intensidad de la relación de la gestión del recurso humano y la comunicación.*

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,498	,000
N de casos válidos		385	

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** El estadístico de gamma reflejada en la tabla 11, comprueba la relación significativa entre las variables, no obstante, también demuestra la intensidad de la relación y el sentido, con un valor de 0.498 indicando que la intensidad de la relación moderada y un sentido positivo, es decir, si las empresas se esfuerzan por mejorar y aumentar la gestión del recurso humano, la comunicación también aumentará o mejorará de forma positiva.

Encontrado la relación y la intensidad de dicha asociación se procede a medir el efecto por medio de la prueba de direccionalidad de D de Somers.

**Hipótesis:**

Ha: La gestión del recurso humano tiene un efecto significativo en la comunicación.

H0: La gestión del recurso humano no tiene un efecto significativo en la comunicación

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 12**

*Estadístico del efecto de gestión del recurso humano en la comunicación*

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers		
	Simétrico	,456	,000
	Comunicación	,441	,000
	Gestión RH	,472	,000

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** La significancia de la tabla 6, que es de 0.00 demuestra el efecto significativo de la gestión del talento humano en la comunicación, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, asimismo el valor de direccionalidad fue de 0.441 que es una direccionalidad moderada, en este sentido se puede afirmar que, si la empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena comunicación del personal con el cliente, es decir podrá informar de manera clara, responder a las inquietudes que tenga y tener la capacidad para aconsejar y orientar al cliente para resolver su problema o satisfacer sus necesidades.

**Objetivo específico N°4:** Determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la vocación de servicio de la calidad de atención en el sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Para desarrollar el objetivo específico cuatro, en primer lugar se realizó la prueba de normalidad de los datos, el cual contribuye a determinar que prueba estadística utilizar, en este caso la prueba realizada de normalidad denominada Kolmogorov-Smirnov probó que los datos no tienen una distribución normal (ver tabla 21), en ese sentido se decidió utilizar la prueba no paramétrica del Rho de Spearman para probar relación entre las variables, asimismo, la prueba Gamma para poder probar la intensidad de la relación y por último la prueba D de Somers para determinar el efecto de la variable gestión del recurso humano en la atención del cliente.

Antes de realizar, dichas pruebas se realizó una tabla cruzada, el cual permite entender cómo se están relacionando la variable gestión del recurso humano con la dimensión vocación y evaluar su efecto.

**Tabla 13**

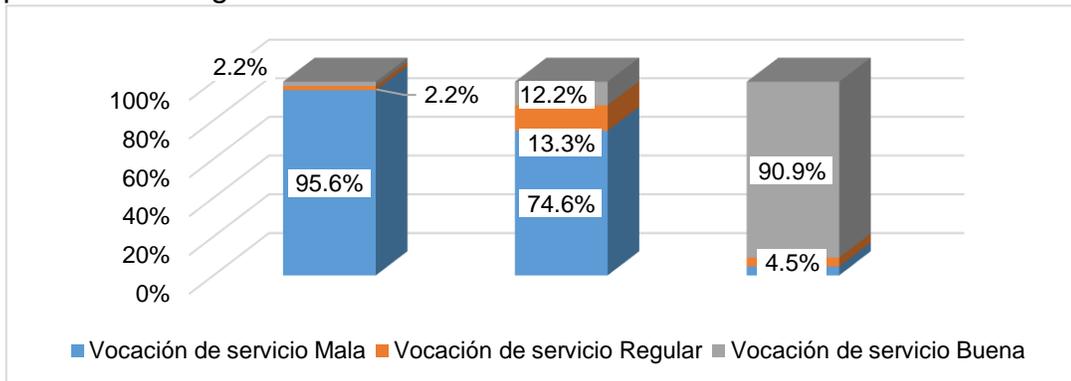
*Comparación de la gestión del recurso humano con la vocación*

		Vocación			Total
		Mala	Regular	Buena	
GestiónRH	Mala	174	4	4	182
		95,6%	2,2%	2,2%	100,0%
	Regular	135	24	22	181
		74,6%	13,3%	12,2%	100,0%
	Buena	1	1	20	22
		4,5%	4,5%	90,9%	100,0%
Total	310	29	46	385	
		80,5%	7,5%	11,9%	100,0%

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 8**

Comparación de la gestión del recurso humano con la vocación



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 10.

**Interpretación:** En la tabla 13, se puede observar datos que demuestran cierto efecto de la gestión del recurso humano en la vocación del servicio, donde del 100% que tiene una gestión mala, el 95% tiene una vocación de servicio mala, y cuando el 100% de la gestión del recurso humano es buena, el 90.9% tiene una vocación de servicio es buena, demostrando que el no aplicar una buena gestión del recurso humano tiene más efecto negativo en la vocación de servicio, por lo que es importante que las empresas tomen en cuenta ello, a fin de no tener consecuencia negativas o que lamentar con sus clientes.

Asimismo, para determinar el efecto de la variable gestión del recurso humano en la vocación de servicio, primero se debe de saber si ambas variables se relacionan, para ello se utilizó el estadístico no paramétrico del Rho de Spearman:

Hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la vocación de servicio

H0: No existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la vocación de servicio

Nivel de significancia: 5%

### Tabla 14

*Prueba estadística de rho de spearman para saber la relación de la gestión del recurso humano y la vocación de servicio*

			Vocación de servicio
	Gestión del recurso humano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,577** ,000 385

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** La tabla 14, muestra que el nivel de significancia de la prueba estadística del Rho de spearman es de 0, que es menor al nivel de significancia esperado de 0.05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula, y se aprueba la alterna de investigación el cual afirma la relación de la gestión del recurso humano en la vocación de servicio.

Seguidamente se debe determinar cuál es la intensidad y el sentido de la relación para ello se utiliza el estadístico de Gamma.

Hipótesis:

Ha: La relación de la gestión del recurso humano y la vocación de servicio es significativamente intensa.

Ha: La relación de la gestión del recurso humano y la vocación de servicio no es significativamente intensa.

Nivel de significancia: 5%

### Tabla 15

*Estadística de Gamma para saber la intensidad de la relación de la gestión del recurso humano y la vocación de servicio*

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,479	,000
	N de casos válidos	385	

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** El estadístico de gamma reflejada en la tabla 15, comprueba la relación significativa entre las variables, no obstante, también demuestra la intensidad de la relación y el sentido, con un valor de 0.479 indicando que la intensidad de la relación moderada y un sentido positivo, es decir, si las empresas se esfuerzan por mejorar y aumentar la gestión del recurso humano, la vocación de servicio también aumentará o mejorará de forma positiva.

Encontrado la relación y la intensidad de dicha asociación se procede a medir el efecto por medio de la prueba de direccionalidad de D de Somers.

**Hipótesis:**

Ha: La gestión del recurso humano tiene un efecto significativo en la vocación de servicio

H0: La gestión del recurso humano no tiene un efecto significativo en la vocación de servicio

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 16**

*Estadístico del efecto de Gestión del Recurso Humano en la vocación de servicio*

			Valor	Significación aproximada
		Simétrico	,448	,000
Ordinal por ordinal	d de Somers	vocación de servicio	,442	,000
		Gestión RH	,454	,000

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** La significancia de la tabla 16, que es de 0.00 demuestra el efecto significativo de la gestión del talento humano en la vocación de servicio, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, asimismo el valor de direccionalidad fue de 0.442 que es una direccionalidad moderada, en este sentido se puede afirmar que, si la empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena vocación de servicio del personal con el cliente, es decir podrá demostrar empatía con el clientes, reflejar amabilidad, comprensión de las necesidad y problemas que afronta y compromiso de ayuda al cliente.

**Objetivo específico N°5:** Determinar el efecto de la gestión del recurso humano en la conclusión eficaz de la calidad de atención en el sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Para desarrollar el objetivo específico cinco en primer lugar se realizó la prueba de normalidad de los datos, el cual contribuye a determinar que prueba estadística utilizar, en este caso la prueba realizada de normalidad denominada Kolmogorov-Smirnov probó que los datos no tienen una distribución normal (ver tabla 21), en ese sentido se decidió utilizar la prueba no paramétrica del Rho de Spearman para probar relación entre las variables, asimismo, la prueba Gamma para poder probar la intensidad de la relación y por último la prueba D de Somers para determinar el efecto de la variable gestión del recurso humano en la atención del cliente.

Antes de realizar, dichas pruebas se realizó una tabla cruzada, el cual permite entender cómo se están relacionando la variable gestión del recurso humano con la dimensión conclusión eficaz y evaluar su efecto.

**Tabla 17**

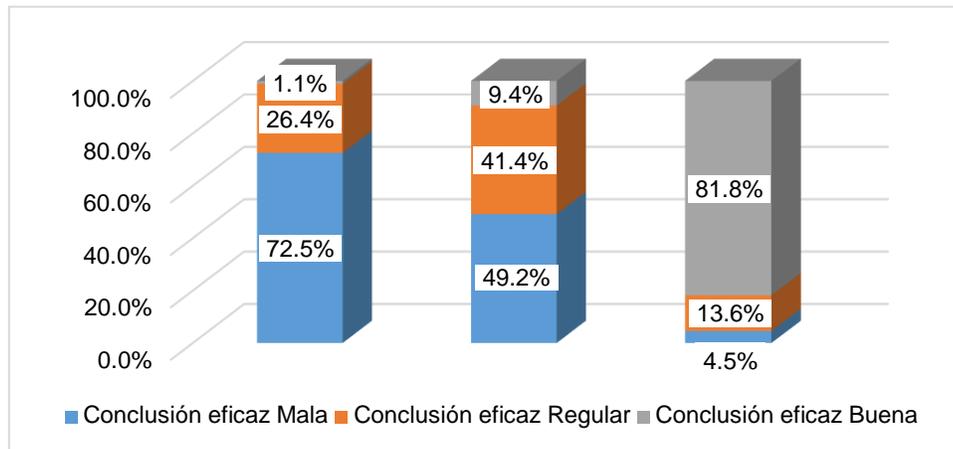
*Comparación de la gestión del recurso humano con la conclusión eficaz*

		Conclusión eficaz de la atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
GestiónRH	Mala	132	48	2	182
		72,5%	26,4%	1,1%	100,0%
	Regular	89	75	17	181
		49,2%	41,4%	9,4%	100,0%
	Buena	1	3	18	22
		4,5%	13,6%	81,8%	100,0%
Total	222	126	37	385	
		57,7%	32,7%	9,6%	100,0%

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 9**

*Comparación de la gestión del recurso humano con la conclusión eficaz*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 17.

**Interpretación:** En la tabla 17, se puede observar datos que demuestran cierto efecto de la gestión del recurso humano en la conclusión eficaz de la atención, donde del 100% que tiene una gestión mala, el 72% tiene una conclusión eficaz de atención mala, y cuando el 100% de la gestión del recurso humano es buena, el 81.8% tiene una conclusión eficaz de la atención buena, demostrando que tener una buena gestión de recurso humano favorece a tener una conclusión eficaz de la atención es decir se llega a resolver el problema del cliente.

Asimismo, para determinar el efecto de la variable gestión del recurso humano en la conclusión eficaz de atención, primero se debe de saber si ambas variables se relacionan, para ello se utilizó el estadístico no paramétrico del Rho de Spearman:

Hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la conclusión eficaz de atención

H0: No existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la conclusión eficaz de atención

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 43**

*Prueba estadística de rho de spearman para saber la relación de la gestión del recurso humano y la conclusión eficaz de atención*

			Conclusión eficaz
Rho de Spearman	Gestión del recurso humano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,477** ,000 385

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** La tabla 18, muestra que el nivel de significancia de la prueba estadística del Rho de spearman es de 0, que es menor al nivel de significancia esperado de 0.05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula, y se aprueba la alterna de investigación el cual afirma la relación de la gestión del recurso humano en la conclusión eficaz de atención.

Seguidamente se debe determinar cuál es la intensidad y el sentido de la relación para ello se utiliza el estadístico de Gamma.

Hipótesis:

Ha: La relación de la gestión del recurso humano y la conclusión eficaz de atención es significativamente intensa.

Ha: La relación de la gestión del recurso humano y la conclusión eficaz de atención no es significativamente intensa.

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 44**

*Prueba estadística de Gamma para saber la intensidad de la relación de la gestión del recurso humano y la conclusión eficaz de atención*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,400	,039	9,871	,000
	N de casos válidos	385			

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** El estadístico de gamma reflejada en la tabla 19, comprueba la relación significativa entre las variables, no obstante, también demuestra la intensidad de la relación y el sentido, con un valor de 0.4 indicando que la intensidad de la relación es moderada y un sentido positivo, es decir, si las empresas se esfuerzan por mejorar y aumentar la gestión del recurso humano, la conclusión eficaz de atención también aumentará o mejorará de forma positiva.

Encontrado la relación y la intensidad de dicha asociación se procede a medir el efecto por medio de la prueba de direccionalidad de D de Somers.

**Hipótesis:**

Ha: La gestión del recurso humano tiene un efecto significativo en la conclusión eficaz de atención

H0: La gestión del recurso humano no tiene un efecto significativo en la conclusión eficaz de atención

Nivel de significancia: 5%

**Tabla 45**

*Estadístico del efecto de gestión del recurso humano en la conclusión eficaz de atención*

			Valor	Significación aproximada
		Simétrico	,367	,000
Ordinal por ordinal	d de Somers	Conclusión eficaz de atención	,356	,000
		Gestión RH	,380	,000

*Nota.* Datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Interpretación:** La significancia de la tabla 20, que es de 0.00 demuestra el efecto significativo de la gestión del talento humano en la conclusión eficaz de la atención, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, asimismo el valor de direccionalidad fue de 0.356, demostrando que a diferencia de la comunicación y la vocación de servicio, el efecto de la gestión del recurso humano en la conclusión eficaz es menor, esto es debido a que la solución del problema está determinado por otros factores que no sólo depende del personal de atención, pero a pesar de ello la direccionalidad es moderada, en este sentido se puede afirmar que, si la empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena conclusión eficaz de atención que tiene el personal con el cliente, es decir en la mayoría de los casos los trabajadores podrán brindan alternativas de solución a los clientes para resolver sus problemas, y lo más importante podrán cumplir con dicha alternativas brindadas, fortaleciendo la confianza y satisfacción del cliente hacia la empresa.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación parte del problema evidenciado en las empresas de telecomunicación donde todas ofrecen un servicio similar con leves modificaciones en los paquetes y precios no obstante la premisa de esta investigación propone que el factor diferencial de estas empresas y de otras más es el recurso humano, la capacidad que tiene el colaborador para lograr convencer y atraer por medio de una atención eficaz al cliente hacia la compra.

En este sentido se evaluó las empresas de telecomunicaciones para saber cómo estaban operando y cuál era el nivel de gestión del recurso humano y su calidad de atención, en este caso se encontró como aspecto relevante que el 47.3% de clientes consideran que estas empresas tienen un nivel malo de gestión de recurso humano, siendo la empresa Entel la que se encuentra en una situación levemente mejor, asimismo, respecto a la calidad de atención se halló que las empresas de telecomunicaciones se encuentran en un nivel regular y malo considerado por el 91% de clientes, corroborando lo observado y el recurso humano sería el potente factor que marque la diferencia a la hora de conseguir más clientes.

Adicionando a ello, al cruzar la gestión del recurso humano con la calidad de atención se puede encontrar incidencia de la variable independiente sobre la dependiente, ya que cuando la gestión del recurso humano es buena el 90% tiene una calidad de atención buena, y cuando es mala el 63% tiene una calidad de atención mala, demostrando que la gestión del recurso puede tener más efecto en brindar una buena calidad de atención, favoreciendo a que las empresas puedan mejorar dicho aspecto importante a la hora de retener o conservar clientes; dichos resultados concuerdan con la investigación de Mullo (2021) quien concluyó que en una escala de 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 muy bueno, se encontró que la gestión del talento humano es bueno con un puntaje de 4.37, asimismo se determinó que la calidad de servicio es de 4.46 siendo también de nivel bueno, es decir cuando se mejora la gestión del recurso humano, también se mejora la calidad de atención, corroborado por la teoría De vos y Dries (2013) quienes manifiesta que la gestión del recurso humano se refiere a la gestión eficaz de su reclutamiento hasta ayudarlos a que adquieran talento y lo

desarrollen, esto es importante tener claro porque un trabajador que cuente con habilidades para atender al público, y el empleador lo ayude a desarrollarse se convierte en un factor determinante para que la empresa pueda mejorar su atención y adquirir más clientes.

Por otro lado, se ha evaluado el efecto que pueda causar la gestión del recurso humano en cada una de las dimensiones de la calidad de atención, comenzando por la comunicación, es decir que tanto puede afectar la gestión del personal en la comunicación que tiene este con sus clientes, encontrándose que del 100% que tiene una gestión mala, el 74% tiene una comunicación en la atención mala, y cuando el 100% de la gestión del recurso humano es buena, el 90.9% tiene una comunicación de atención buena, demostrando que existe mayor efecto positivo de la gestión en la comunicación que brinda el personal para atender a los clientes, dicha conclusión fue corroborada por una prueba de hipótesis para determinar el efecto y la confianza de dicho efecto, es por ello que por medio del estadístico de direccionalidad D de Somers se encontró una significancia de 0.00 demuestra el efecto significativo de la gestión del talento humano en la comunicación, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, asimismo el valor de direccionalidad fue de 0.441 que es una direccionalidad moderada.

Estos resultados conciben con lo encontrado por Guerra quien manifestó que la gestión del talento humano tiene una influencia significativa en la calidad de atención del cliente con un nivel de confianza del 95% y error estimado de 0.05. Asimismo, que los clientes calificaron en su mayoría (el 40%) que le falta gestionar al personal de la empresa, se determinó que la mayoría (el 33%) considera como mala la calidad de atención recibida. Demostrando que la gestión del personal no es una tarea fácil ya que se tiene que tener mucho cuidado en cómo tratarlo y ayudarlos a ver la importancia de brindar una buena atención al cliente, porque los resultados dejan como precedente que, cuando la gestión del talento es mala, la atención también es mala. Estos estudios confirman la definición de Akhtar (2019) que indica que un talento es la suma de las habilidades de una persona, sus dones, conocimiento, experiencia, inteligencia, juicio, actitud, carácter e impulso intrínsecos incluyendo su capacidad para aprender y crecer,

por lo que si el empleador gestiona bien todas estas buenas cualidades del trabajador va a lograr que se tenga una comunicación eficaz con el cliente y logre satisfacer sus necesidades o al mejor de los casos venderle un producto. En este sentido se puede afirmar que, si las empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena comunicación del personal con el cliente, es decir podrá informar de manera clara, responder a las inquietudes que tenga y tener la capacidad para aconsejar y orientar al cliente para resolver su problema o satisfacer sus necesidades.

De igual manera, se ha evaluado el efecto que pueda causar la gestión del recurso humano en la vocación de servicio para la atención, es decir que tanto puede afectar la gestión del personal en la vocación del servicio que tiene este con sus clientes, encontrándose que del 100% que tiene una gestión mala, el 95% tiene una vocación de servicio mala, y cuando el 100% de la gestión del recurso humano es buena, el 90.9% tiene una vocación de servicio es buena, demostrando que el no aplicar una buena gestión del recurso humano tiene más efecto negativo en la vocación de servicio, por lo que es importante que las empresas tomen en cuenta ello, a fin de no tener consecuencia negativas o que lamentar con sus clientes, dicha conclusión fue corroborada por una prueba de hipótesis para determinar el efecto y la confianza de dicho efecto, es por ello que por medio del estadístico de direccionalidad D de Somers se encontró una significancia de 0.00 demostrando el efecto significativo de la gestión del talento humano en la vocación de servicio, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, asimismo el valor de direccionalidad fue de 0.442 que es una direccionalidad moderada, es decir que la gestión del recurso humano puede predecir de forma moderada una buena vocación de servicio.

Estos resultados son compatibles con el estudio de Alvines y Bendezú (2018) quienes encontraron que la gestión del recurso tiene efecto significativo en la atención del cliente con una significancia del 0.05, asimismo, se encontró que el 34% de los consumidores considera importante la etapa de selección del personal, el 42% indica

el desarrollo de competencia afecta a la atención, el 50% considera que la motivación y recompensa favorecen a una buena atención, demostrando que una buena gestión es percibida por los clientes, además de que pueden evaluar su repercusión en la atención, ya muchos consideran que el desarrollar competencias, capacitar al trabajador y mantenerlos motivados favorecen a que brinden una buena atención, en este sentido marca como precedente que la gestión del recurso humano tiene repercusión en la forma como atienden a los clientes, por lo que esta investigación es corroborada por la teoría de Guzman et al. (2020) quien menciona que el desarrollo del personal es gran impulsor para la buena atención, ya que el trabajador estará preparado, capacitado para poder atender y responder las dudas y necesidades que tenga el cliente. Por tanto, una adecuada gestión del recurso humano repercutirá en una buena vocación del servicio hacia el cliente.

Además, se ha evaluado el efecto que pueda causar la gestión del recurso humano en la conclusión eficaz para la atención, encontrándose que del 100% tiene una gestión mala, el 72% tiene una conclusión eficaz de atención mala, y cuando el 100% de la gestión del recurso humano es buena, el 81.8% tiene una conclusión eficaz de la atención buena, demostrando que tener una buena gestión de recurso humano favorece a tener una conclusión eficaz de la atención es decir se llega resolver el problema del cliente, dicha conclusión fue corroborada por una prueba de hipótesis para determinar el efecto y la confianza de dicho efecto, es por ello que por medio del estadístico de direccionalidad D de Somers se encontró una significancia de 0.00 demuestra el efecto significativo de la gestión del talento humano en la conclusión eficaz de la atención, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, asimismo el valor de direccionalidad fue de 0.356 que es una direccionalidad levemente moderada, es decir que la gestión del recurso humano puede predecir de forma leve una buena conclusión eficaz de la atención, dicho resultado del efecto fue menor debido a que dicha conclusión tiene que ver con la solución a los problemas y las alternativas de solución que brinde el personal al cliente, cosas que muchas veces no están al alcance del personal de atención como por ejemplo cuando son problemas técnicos o de averías.

Estos resultados coinciden con la investigación de Gutiérrez et al., (2018) quien encontró que existe relación significativa con un error del 0.02, de la gestión del talento humano en la calidad de atención de una empresa, además, el coeficiente del Rho de Spearman tiene un índice de 0.48 que explica una relación positiva moderada. Aunque dicho estudio hable de una relación y no del efecto, es importante porque para que se pueda explicar el efecto de una variable sobre la otra primero deben tener relación, en ese sentido esta afirmación y coincidencia en las investigaciones se puede corroborar con la explicación de Vaiman y Collings, 2013 quienes mencionan que la gestión eficaz del recurso humano de los empleados ha demostrado aumentar su bienestar en el colaborador favoreciendo a su desempeño, lo que también incluye una buena atención y resolución del problema que presente el cliente, siempre y cuando este en sus manos resolverlo. Por lo que se puede afirmar que si las empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena conclusión eficaz de atención que tiene el personal con el cliente, es decir en la mayoría de los casos los trabajadores podrán brindar alternativas de solución a los clientes para resolver sus problemas, y lo más importante podrán cumplir con dichas alternativas brindadas, fortaleciendo la confianza y satisfacción del cliente hacia la empresa.

Finalmente, debido a que existe efecto de la gestión del recurso humano en cada una de las dimensiones de la calidad de atención se puede decir que también existe efecto con la variable dependiente, no obstante para asegurar dicha afirmación se realizó una prueba de direccionalidad a fin de determinar el efecto encontrándose que con una significancia de 0.00 demuestra el efecto significativo de la gestión del talento humano en la calidad de atención, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, asimismo el valor de direccionalidad fue de 0.48 que es una direccionalidad moderada, en ese sentido un mejoramiento de la gestión del recurso humano puede predecir de forma significativa un mejoramiento moderado en la calidad de atención, en este sentido se revisó otra investigación el cual fue compatible con lo encontrado donde Mullo (2021) explica que la gestión del recurso humano tiene un impacto positivo

demostrado por un R2 de 091 el cual refleja un impacto positivo fuerte de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al lograr incrementar dicho nivel, demostrando que a medida que se trabaje por gestionar correctamente al personal, esto repercutirá en el servicio, lo que incluye la calidad de la atención, asimismo corrobora la teoría de Inga y Arosquipa (2019); Farino et al (2018) quienes manifiestan lo importante es que el personal tenga cualidades potenciales para brindar una buena atención al comunicar, servir y resolver el problema, por lo que se debe aplicar la definición de Hasapour y Abdollahi (2019) quienes recomiendan que potenciar el rendimiento y desarrollo de habilidades del personal por medio de una correcta gestión del personal contribuirán a obtener los resultados deseados y brindar una atención de calidad. Quedando demostrado que la gestión eficaz del recurso humano afecta rotundamente de forma positiva a una calidad de la atención en las empresas de Telecomunicación en Piura 2021, generando un impacto positivo en los consumidores.

## VI. CONCLUSIONES

1. El efecto que tiene la gestión del recurso humano en la gestión del talento humano es significativo, asimismo el índice de direccionalidad que demuestra la magnitud del efecto es de 0.48 que es una direccionalidad moderada, en este sentido se puede afirmar que si las empresas mejoran su gestión de recurso humano, la calidad de atención mejorará de forma directa y proporcional de forma moderada, es decir si las empresas mejoran la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena calidad de atención, es decir brindarán un servicio de calidad, enfocado en una buena comunicación, comprensión de las necesidades del cliente y brindando la solución a su problema, a fin de lograr la satisfacción del cliente.
2. El nivel de la gestión del recurso humano de las empresas del sector telecomunicaciones en Ica es considerada por el 47% de consumidores como malo, asimismo, la empresa con mayor mala reputación considerada por el 53% consumidores es movistar y la que está mejorando poco a poco es Entel considerada por el 9.2% reflejando que en la práctica Entel está llevando la delantera con buenas políticas de gestión del talento humano, y que en el futuro se verá reflejado en su calidad de atención.
3. El nivel de la calidad de atención de las empresas del sector telecomunicaciones en Ica es considerada por el 41% de consumidores como malo, asimismo, la empresa con mayor mala reputación considerada por el 48.6% consumidores es movistar y la que está mejorando poco a poco es Claro y Entel considerada por el 16.2% y 10.8% de sus clientes reflejando que en la práctica Claro y Entel está llevando la delantera respecto a brindar una calidad de atención a sus clientes es decir a diferencia de las demás empresas, estas se esfuerzan por atender y resolver los problemas de sus clientes en la medida que puedan.
4. Se determinó que la gestión del recurso humano tiene efecto significativo en la comunicación de la calidad de gestión, con un índice de D de Somers de 0.441 que es una direccionalidad moderada, en este sentido se puede afirmar que a mejor gestión del recurso humano, existe una probabilidad moderada de que exista una

mejor comunicación por parte del personal, es decir si las empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena comunicación del personal con el cliente, es decir podrá informar de manera clara, responder a las inquietudes que tenga y tener la capacidad para aconsejar y orientar al cliente para resolver su problema o satisfacer sus necesidades.

5. La gestión del recurso humano tiene efecto significativo en la vocación de servicio de la calidad de gestión, con un índice de D de Somers de 0.442 que es una direccionalidad moderada, en este sentido se puede afirmar que a mejor gestión del recurso humano, existe una probabilidad moderada de que exista una mejor vocación de servicio por parte del personal, es decir si las empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena vocación de servicio, al demostrar empatía con el clientes, reflejar amabilidad, comprensión de las necesidades, a los problemas que afronta y compromiso de ayuda al cliente.
6. La gestión del recurso humano tiene efecto significativo en la conclusión eficaz de la calidad de atención, con un índice de D de Somers de 0.356 que es un efecto moderado, en ese sentido se afirma que, si la empresa realiza una gestión del recurso humano eficaz existirá un mejoramiento directamente proporcional en la conclusión eficaz de la atención, es decir, si la empresas se dedican a mejorar la gestión del recurso humano, brindando buena capacitación, preparación, dándoles incentivos, contribuyendo a un buen clima organizacional, este esfuerzo de las empresas puede predecir o garantizar de forma moderada una buena conclusión eficaz de atención que tiene el personal con el cliente, reflejando mayor propuestas de alternativas de solución a los clientes para resolver sus problemas, y mayor cumplimiento con dicha alternativas brindadas por parte del personal, fortaleciendo la confianza y satisfacción del cliente hacia la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones fueron brindadas en función a los principales hallazgos, y se proponen a continuación.

A los gerentes de recursos humanos de las empresas de telecomunicaciones se les recomienda lo siguiente:

1. A realizar un plan de mejora de la gestión del talento humano, detectando errores o fallas puntuales en la gestión a fin de poder abordar estos puntos críticos y determinar los errores de mejora, asimismo para realizar dichas mejoras es importante la capacitación y retroalimentación de los resultados donde cada miembro de la organización se dé cuenta de sus errores y se proponga lo que tiene que hacer para mejorar.
2. A poder mejorar su calidad de atención al cliente por medio de capacitaciones abocadas al personal para mejorar la atención y la reformulación o mejora de las políticas de atención de las empresas.
3. A poder mejorar la comunicación que tiene el cliente por medio de un plan de capacitación que busque desarrollar habilidades interpersonales, ya que se ha visto de una buena gestión del recurso humano afectan positivamente a una buena comunicación en la calidad de atención del cliente.
4. A mejorar la vocación de servicio por medio de un plan donde se le enseñe al colaborador a reflejar cualidades que le permitirán tener una buena vocación de servicio como la empatía, la amabilidad, comprensión y compromiso.
5. A mejorar la conclusión de eficaz de la atención principalmente brindando alternativas de solución, para ello es importante que se le de capacidad de negociación y libertad para elegir alternativas de solución al cliente.
6. También se recomienda a otros investigadores a poder realizar estudios sobre el efecto de la gestión del recurso humano en la calidad de atención, pero en otros sectores, tales como el sector Retail, el sector seguridad, sector bancario a fin de medir su utilidad ya que también se ha percibido problemas en dichos sectores.

## REFERENCIAS

- Ahammad, M., Glaister, K., Sarala, R., & Glaister, A. (2018). Strategic Talent Management in Emerging Markets. *Thunderbird international Business Review*, 60(1), 5-8. [https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/R\\_Sarala\\_Strategic\\_2018.pdf](https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/R_Sarala_Strategic_2018.pdf)
- Akhtar, N. (2019). Talent and Talent management: Definition and issues. *Journal of Business studies*, 2(14), 1-15. <http://jms.ilmauniversity.edu.pk/index.php/IBTJBS/article/view/508>
- Alvines, E., & Bendezú, M. (2018). *Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro de departamento de Lima, 2018*. [Tesis de licenciamiento, Universidad tecnológica del Perú]. Repositorio institucional UTP: [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1888/Emily%20Alvines\\_Maria%20Bendezu\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1888/Emily%20Alvines_Maria%20Bendezu_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berry, L. (2020). Customer support services' next horizon: a commentary. *European Journal of Marketing*, 54(7), 1805-1806. <https://doi.org/10.1108/EJM-07-2020-971>
- Cabezas, C., & Brito, J. (2021). The management of human talent for an effective job performance. *Polo del conocimiento*, 6(11), 742-761. 10.23857/pc.v6i11.3296
- Calle, G., & Alverca, M. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en la empresa San ignacio*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional uss: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5229/Granda%20Calle%20%26%20Melendres%20Alverca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crane, B., & Hartwell, C. (2019). Global talent management: A life cycle view of the interaction between human and social capital. *Journal of World Business*, 54(2), 82-92. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.11.002>

- Crowley, M., & Al Ariss, A. (2018). Talent management of skilled migrants: propositions and an agenda for future research. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(13), 2054-2079. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1262889>
- De vos, A., & Dries, N. (2013). Applying a talent management lens to career management: the role of human capital composition and continuity. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(9), 1816-1831. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.777537>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., & Valle, J. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Espacios*, 39(32), 1-22. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fernández, R. (13 de septiembre de 2021). *Motivos de insatisfacción con los servicios de telefonía móvil en España*. <https://es.statista.com/estadisticas/1019624/motivos-de-insatisfaccion-con-los-servicios-de-telefonía-móvil-en-españa/>
- Gallardo, E., Thunnissen, M., & Scullion, H. (2020). Talent management: context matters. *The International Journal of Human Resource Management*, 31, 457-473. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1642645>
- Guerra, H. (2020). *Gestión del talento humano y su efecto en la calidad de atención*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional Unach: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6866/1/TESIS%20HILDA%20GABRIELA%20GERRA%20TAMBO-ING-COM.pdf>
- Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 15-28. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>
- Gutierrez, J., Jolkeda, K., & Chauca, T. (2018). *Gestión del talento humano por competencias y la calidad de atención*. [Tesis de licenciamiento, Universidad

Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio institucional uigv:  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3828/TESIS\\_%20JOLKEDA%20LOYOLA%2c%20LAU%20CHAUCA%20DE%20VALENCIA%20Y%20GUTIERREZ%20VEGA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3828/TESIS_%20JOLKEDA%20LOYOLA%2c%20LAU%20CHAUCA%20DE%20VALENCIA%20Y%20GUTIERREZ%20VEGA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Guzman, C., Navarro, N., & Florez, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 347-346. doi:10.5267/j.ijdns.2020.9.005
- Hardalov, M., Koychev, I., & Nakov, P. (2019). Machine Reading Comprehension for Answer Re-Ranking in Customer Support Chatbots. *Information*, 10(3), 30-45. <https://doi.org/10.3390/info10030082>
- Hasapour, A., & Abdollahi, B. (2019). Designing Talent Management Model in the Banking Industry Using Grounded Theory. *Management Studies in Development and Evolution*, 28(93), 93-129. [https://jmsd.atu.ac.ir/article\\_10421\\_en.html](https://jmsd.atu.ac.ir/article_10421_en.html)
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Herrera, A., Yaguachi, L., & Piedra, N. (2019). Building Conversational Interface for Customer Support Applied to Open Campus an Open Online Course Provider. *International Conference on Advanced Learning Technologies*, 1(1), 11-13. doi:10.1109/ICALT.2019.00011.
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Scielo*, 36(2), 312-318. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Kravariti, F., & Johnston, K. (2019). Talent management: a critical literature review and research agenda for public sector human resource management. *Public Management Review*, 22(1), 75-95. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638439>

- Levy, G., & Urquijo, M. (20 de febrero de 2022). *Servicio al cliente: El dolor de cabeza de las Telcos*. andinalink.com: <https://andinalink.com/servicio-al-cliente-el-dolor-de-cabeza-de-las-telcos/>
- Molino, P., Zheng, H., & Wang, Y. (2018). COTA: Improving the Speed and Accuracy of Customer Support through Ranking and Deep Networks. *International Conference on Knowledge*, 15(20), 586-595. <https://doi.org/10.1145/3219819.3219851>
- Montgomery, L., Tyson, D., & Quader, S. (2018). Customer support ticket escalation prediction using feature engineering. *Requirements Engineering*, 23, 333-355. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00766-018-0292-3>
- Moratonas, O. (2015). *Se atiende, tres dimensiones*. Atiende.
- Moreno, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Redalyc*, 22(2), 1-15. <https://www.redalyc.org/journal/816/81662532008/html/>
- Muente, C. (20 de julio de 2021). *Osiptel: ¿Cuál es las empresa telefónica con la peor calidad de atención a los usuarios?* El comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/osiptel-cual-es-las-empresa-telefonica-con-la-peor-calidad-de-atencion-a-los-usuarios-telefonica-entel-nndc-noticia/>
- Mullo, I. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucionala uta: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32114/1/09%20ADE.pdf>
- Ochoa, V. (8 de agosto de 2020). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. Gestión: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/?ref=gesr>
- Sampurna, D. (2018). Talent management and employee engagement – a meta-analysis of their impact on talent retention. *Industrial and Commercial Training*, 50(4), 1185-199. <https://doi.org/10.1108/ICT-09-2017-0073>

- Shahi, T., & Farrokhsheresht, B. (2020). Behavioral Factors Affecting Talent Management: Meta-Synthesis Technique. *Iranian Journal of management studies*, 13(1), 117-137. <https://dx.doi.org/10.22059/ijms.2019.283845.673684>
- Sharma, A. (2020). The organization of customer support services. *European Journal of Marketing*, 54(7), 1813-1814. <https://doi.org/10.1108/EJM-07-2020-974>
- Vaiman, V., & Collings, D. (2013). Talent management: advancing the field. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(9), 1737-1743. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.777544>
- Varsha, J., & Ambika, A. (2020). Repositioning the customer support services: the next frontier of competitive advantage. *European Journal of Marketing*, 54(7), 1787-1804. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2020-0086>
- Vicerrectorado de investigación UCV. (2020). *Código de ética de la Universidad César Vallejo, Resolución N° 0262-2020/UCV*. Universidad César Vallejo.
- Whysall, Z., Owtram, M., & Brittain, S. (2019). The new talent management challenges of Industry 4.0. *Journal of Management Development*, 38(2), 118-129. <https://doi.org/10.1108/JMD-06-2018-0181>
- Zambrano, M., & Villafuerte, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación.*, 11(3), 467-478. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>

## ANEXOS

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

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable independiente</b>  Gestión del recurso humano	La gestión del recurso humano se puede definir como el desarrollo de un grupo de talentos de alto potencial y alto rendimiento que reflejan el alcance global de la empresa (Hasapour y Abdollahi, 2019).	La gestión del recurso es la capacidad que tiene la empresa para lograr contar con colaboradores altamente competitivos, dicha variable es medida a través de la compensación del personal, desarrollo del personal, mantenimiento del personal y evaluación del personal.	Compensación del personal	Remuneración	Ordinal
				Recompensas	
			Desarrollo del personal	Instrucción	
				Capacitación	
				Preparación	
			Manteamiento del personal	Clima organizacional	
Evaluación del personal	Evaluación del desempeño				
<b>Variable dependiente</b>  Calidad de atención	Se define la calidad de atención al cliente como la capacidad que tiene el personal	La calidad de atención a los clientes es prestar atención a la necesidad de los clientes y satisfacerlas, para ello es	Comunicación	Respuesta a interrogantes	Ordinal
				Informar	
				Aconsejar	
			Vocación de servicio	Empatía	
				Amabilidad	

	para influir de forma positiva en el estado de ánimo, generando la satisfacción (Varsha & Ambika, 2020).	fundamental una buena comunicación, tener vocación de servicio y concluir eficazmente la atención.		Compresión	
				Compromiso	
			Conclusión eficaz de la atención	Alternativas de solución	
				Cumplimiento de lo ofrecido	

## **Anexo 2.** Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la gestión del recurso humano y su efecto en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

Declaro estar informado de la investigación, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo medir el efecto de las de la gestión del recurso huma en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

**I. Preguntas de identificación:** Marque con una “X” en número que considere sea su respuesta:

a) ¿Cuál es su género?

- 1) Masculino
- 2) Femenino

b). ¿De qué empresa de telecomunicaciones se considera cliente?

- 1) Claro
- 2) Movistar
- 3) Entel
- 4) Bitel
- 5) Otros

## **II. Preguntas de las variables:**

Instrucciones: Se recomienda honestidad y paciencia para poder responder a cada pregunta marcando con una “X” la respuesta que se ajuste a su realidad, teniendo en cuenta las alternativas de respuesta tienen la siguiente interpretación “1” significa “totalmente en desacuerdo”, “2” significa “en desacuerdo”, “3” significa “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, “4” significa “de acuerdo” y “5” significa “totalmente de acuerdo”, así como se muestra en la tabla siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Respuestas				
1	¿Considera que la empresa remunera a su personal de manera satisfactoria que le motive a brindar una buena atención al cliente?	1	2	3	4	5
2	¿Cree que la empresa recompensa a su personal por el trato que le al cliente?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la empresa refuerza los conocimientos mediante capacitaciones y los entrena en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para que el trabajador brinde una buena atención?	1	2	3	4	5
4	¿Considera que el personal que lo atendió tiene el conocimiento del servicio o producto que ofrece?	1	2	3	4	5
5	¿Cree que la empresa capacita a sus trabajadores para que brinden una atención de calidad?	1	2	3	4	5
6	¿Percibe que los trabajadores tienen buenas relaciones y se llevan bien entre compañeros?	1	2	3	4	5
7	¿La empresa se comunicó con usted, para saber si está conforme con la atención recibida o utilizó otro medio?	1	2	3	4	5
8	¿Cree la empresa evalúa permanentemente a su personal respecto a la atención al cliente?	1	2	3	4	5
9	¿El personal de atención suele responder y aclarar sus dudas e interrogantes sobre el servicio que recibe?	1	2	3	4	5
10	¿Los trabajadores de informes le brindan información clara y precisa de los servicios que tienen para usted?	1	2	3	4	5
11	¿El personal que lo atiende le orienta y suele aconsejarle escoger que opción le conviene de acuerdo a sus necesidades?	1	2	3	4	5
12	¿Ante un problema el personal, suele ponerse en su lugar y buscar la forma de ayudarlo?	1	2	3	4	5
13	¿Recibió un trato amable y cordial por parte del personal de la empresa?	1	2	3	4	5
14	¿El personal comprendió el servicio que estaba buscando?	1	2	3	4	5

15	¿El personal comprendió el problema y ofreció diversas soluciones?	1	2	3	4	5
16	¿Es notorio el compromiso del personal que lo atiende en la empresa?	1	2	3	4	5
17	¿Le brindaron propuestas y opciones como alternativas para que usted escoja y decida el mejor servicio o producto?	1	2	3	4	5
18	¿Le propusieron distintas alternativas de solución ante los problemas que se le presentó?	1	2	3	4	5
19	¿Se cumplió a detalle todo sobre el servicio o producto que el personal de atención le ofreció?	1	2	3	4	5

## Anexo 2.1 Ficha técnica del instrumento

### FICHA TÉCNICA – Cuestionario para medir la gestión del recurso humano y su efecto en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022.

#### DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Ica
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Gestión del recurso humano y calidad de atención
- g. **Administración:** Clientes de las empresas de Telecomunicaciones
- h. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

#### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar los niveles de gestión del recurso humano y calidad de atención

#### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, se aplicó una prueba piloto con 10 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha=0.876$  este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

#### IV. DIRIGIDO A:

Clientes de las empresas de telecomunicaciones en Ica.

**V. MATERIALES NECESARIOS:**

Computadora, internet, lápiz y borrador.

**VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 19 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

**DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Dimensiones	Ítems
Compensación del personal	1,2
Desarrollo del personal	3,4,5
Manteamiento del personal	6
Evaluación del personal	7,8
Comunicación	9,10,11
Vocación de servicio	12,13,14,15,16
Conclusión eficaz de la atención	17,18,19

<b>BAREMO POR VARIABLE</b>				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Gestión del recurso humano	8	40	31 - 40	Alto
			20 – 30	Medio
			8 – 19	Bajo
Calidad de atención	11	55	40 - 55	Alto
			26 – 39	Medio
			11 – 25	Bajo
<b>BAREMO POR DIMENSIONES</b>				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Compensación del personal	2	10	9 - 10	Alto
			6 – 8	Medio
			2 – 5	Bajo
Desarrollo del personal	3	15	12 – 15	Alto
			8 – 11	Medio
			3 – 7	Bajo
Manteamiento del personal	1	5	5	Alto
			3 – 4	Medio
			1 – 2	Bajo
Evaluación del personal	2	10	9 - 10	Alto
			6 – 8	Medio
			2 – 5	Bajo
Comunicación	3	15	12 – 15	Alto
			8 – 11	Medio
			3 – 7	Bajo

Vocación de servicio	5	25	19 - 25	Alto
			13 - 18	Medio
			5 - 12	Bajo
Conclusión eficaz de la atención	3	15	12 - 15	Alto
			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra:

La muestra se calculó por medio de la fórmula para poblaciones finitas debido a que se tiene el número exacto de los integrantes de la población.

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

De esta manera, para el cálculo de la muestra es necesario conocer el total de la población, la proporción de respuesta esperada y de rechazo y la precisión del estudio, como se muestra a continuación:

**Tabla N° 2:** Elementos de la fórmula de población finita

---

N = Total de población que son 844, 430 persona
<b>1.96</b> $Z_a^2 = 1.96$ al cuadrado
<b>0.50</b> $p =$ Proporción esperada (50% = 0.50)
<b>0.50</b> $q = 1 - p$
<b>0.05</b> $d =$ Precisión (5%)

---

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$
$$n = \frac{844,430 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (N - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 385$$

En este sentido la muestra a estudiar será de 385 clientes de las empresas de telecomunicaciones.

## Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
	Alfa de Cronbach		N de elementos	
	,876		19	
<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	39,5000	59,833	,834	,854
P2	38,8000	62,400	,561	,868
P3	38,9000	67,433	,370	,875
P4	38,9000	62,989	,787	,858
P5	39,0000	63,778	,631	,864
P6	38,6000	70,489	,290	,876
P7	39,9000	66,322	,652	,865
P8	39,2000	62,622	,783	,858
P9	38,9000	66,544	,631	,865
P10	38,5000	66,500	,711	,864
P11	39,3000	72,233	,137	,880
P12	39,3000	61,567	,699	,860
P13	38,5000	71,611	,343	,874
P14	39,1000	68,100	,549	,868
P15	39,5000	72,278	,145	,879
P16	39,2000	68,622	,562	,869
P17	39,6000	69,378	,305	,876
P18	39,6000	69,378	,305	,876
P19	39,1000	72,544	,054	,886

### Anexo 4.1 Base de datos de prueba piloto.

ENCUESTADOS	ITEMS																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
E1	3	1	3	2	3	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3	2	1	1	3
E2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3
E3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
E4	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2
E5	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1
E6	2	3	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	1
E7	1	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1
E8	1	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	3	3	3
E9	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3
E10	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	2	2

# Anexo 5. Validez

Gestión del recurso humano y su efecto en la calidad de atención del sector Telecomunicaciones, en Ica, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Oversight o vía PECO (Muestreo)	
					Totales no en desacuerdo	En desacuerdo	No de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totales de de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					1	2	3	4	5	si	no	si	no		si
Gestión del recurso humano	Compensación del personal	Remuneración	Se refiere al pago que recibe el colaborador como producto de su trabajo y afecta el estado de ánimo del mismo.	¿Considera que la empresa remunera a su personal de manera satisfactoria que le motive a brindar una buena atención al cliente?							X	X	X	X	
		compensación	El concepto de compensaciones y beneficios se refiere a la remuneración y condiciones favorables que recibe un colaborador, a cambio de realizar su trabajo.	¿Cree que la empresa compensa a su personal por el trato que le da al cliente?							X	X	X	X	
	Desarrollo del personal	Instrucción	Se refiere a la acción de instruir al trabajador para una buena atención	¿Considera que la empresa refuerza los conocimientos mediante capacitaciones y los entrena en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para que el trabajador brinde una buena atención?							X	X	X	X	
		Capacitación	Se refiere a los programas u eventos que realiza la empresa a fin de capacitar a sus trabajadores	¿Considera que el personal que lo atendió tiene el conocimiento del servicio o producto que ofrece?							X	X	X	X	
		Preparación	Se refiere a las acciones que realiza la empresa para que sus trabajadores estén preparados para rendir eficazmente en su puesto laboral	¿Cree que la empresa capacita a sus trabajadores para que brinden una atención de calidad?							X	X	X	X	
	Mantenimiento del personal	Clima organizacional	Es el ambiente laboral donde se desempeñan los colaboradores	¿Percebe que los trabajadores tienen buenas relaciones y se llevan bien entre compañeros?							X	X	X	X	
	Evaluación del personal	Evaluación del desempeño	Es la evaluación que se realiza al colaborador sobre su rendimiento	¿La empresa se comunicó con usted, para saber si está conforme con la atención recibida o utilizó otro medio?							X	X	X	X	
¿Cree que la empresa evalúa permanentemente a su personal respecto a la atención al cliente?									X	X	X	X			
Calidad de atención	Conocimiento	Respuestas pertinentes	Es la capacidad del trabajador para responder a las dudas de los clientes	¿El personal de atención puede responder y aclarar las dudas e interrogantes sobre el servicio que recibe?							X	X	X	X	
		Informar	Se refiere a la capacidad del trabajador para brindar una información clara y oportuna al cliente	¿Los trabajadores de atención le brindan información clara y precisa de los servicios que tienen para usted?							X	X	X	X	
		Asesorar	Es la acción que realiza el trabajador para orientar al cliente ante cualquier necesidad que tenga	¿El personal que lo atiende le asesora y puede aconsejarle según que opción le conviene de acuerdo a sus necesidades?							X	X	X	X	
	Habilidad de servicio	Empatía	Es la capacidad que tiene el trabajador para ponerse en el lugar del cliente	¿Ante un problema el personal puede ponerse en su lugar y buscar la forma de ayudarlo?							X	X	X	X	
		Amabilidad	Es la acción de tratar bien y amable a los clientes	¿Recibió un trato amable y cordial por parte del personal de la empresa?							X	X	X	X	
		Comprensión	Es la capacidad del trabajador para comprender las necesidades del cliente	¿El personal comprendió el servicio que necesita buscarle? ¿El personal comprendió el problema y ofreció diversas soluciones?							X	X	X	X	
	Compromiso	Es la entrega del trabajador por brindar un buen servicio o atención	¿Es motivo el compromiso del personal que lo atiende en la empresa?								X	X	X	X	
			¿Se brindan propuestas y soluciones como alternativas para que usted sienta y disfrute el mejor servicio o producto?								X	X	X	X	
	Conclusión eficaz de la atención	Alternativas de solución	Es la propuesta de opciones para ayudar al cliente a resolver sus problemas	¿Le presentaron diversas alternativas de solución ante los problemas que se le presentaron?							X	X	X	X	
				¿Se cumplió a detalle todo sobre el servicio o producto que el personal de atención le ofreció?							X	X	X	X	
		Compromiso de la atención	Es la capacidad del trabajador para cumplir con la atención al cliente	¿Se cumplió a detalle todo sobre el servicio o producto que el personal de atención le ofreció?							X	X	X	X	

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el efecto de las habilidades gerenciales en la toma de decisiones de marketing en los emprendedores de negocios en la zona de Comatrana en Ica.

OBJETIVO: Determinar el efecto de las habilidades gerenciales en la toma de decisiones de marketing

DIRIGIDO A: emprendedores de negocios en la zona de Comatrana en Ica

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Puecas Mendoza Beatriz Amparo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

- LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
- MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Mgtr. Puecas Mendoza Beatriz Amparo

DNI: 41651420

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 20/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 22/02/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 10/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2013 Fecha egreso: 23/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 01/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítem	Nivel de Satisfacción					Nivel de Atención					Cuentas de la empresa (M)
					Nivel de Satisfacción					Nivel de Atención					
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Calidad de atención	Comunicación	Respuesta con rapidez	¿Es la capacidad del trabajador para responder a las dudas de los clientes?	¿El personal de atención suelta responder y aclarar las dudas o interrogantes sobre el servicio que recibe?							X	X	X	X	
		Informar	Se refiere a la capacidad del trabajador para brindar una información clara y sencilla al cliente	¿Las indicaciones de informes le brindan información clara y precisa de los servicios que desea para usted?							X	X	X	X	
		Acompañar	Es la acción que realiza el trabajador para orientar al cliente ante cualquier necesidad que tenga	¿El personal que le atiende le orienta y puede acompañarlo cuando usted necesita la atención de acuerdo a sus necesidades?							X	X	X	X	
	Horario de servicio	Explota	Es la capacidad que tiene el trabajador para poner en el lugar del cliente	¿Ante un problema el personal puede poner en su lugar y buscar la forma de ayudarlo?							X	X	X	X	
		Atendible	Es la acción de hacer bien y amable a los clientes	¿Recibió un trato amable y cordial por parte del personal de la empresa?							X	X	X	X	
		Comprensión	Es la capacidad del trabajador para comprender las necesidades del cliente	¿El personal comprendió el servicio que estaba buscando?							X	X	X	X	
		Compromiso	Es la entrega del trabajador por brindar un buen servicio o atención	¿Es evidente el compromiso del personal que lo atiende en la empresa?							X	X	X	X	
	Conclusión eficaz de la atención	Alternativas de solución	Es la propuesta de opciones para ayudar al cliente a resolver sus problemas	¿Se brindaron propuestas y opciones como alternativas para que usted acceda y decida el mejor servicio o producto?							X	X	X	X	
				¿Le propusieron distintas alternativas de solución ante los problemas que se le presentaron?						X	X	X	X		
	Calidad de atención	Comunicación	Respuesta con rapidez	¿Es la capacidad del trabajador para responder a las dudas de los clientes?	¿El personal de atención suelta responder y aclarar las dudas o interrogantes sobre el servicio que recibe?							X	X	X	X
Informar			Se refiere a la capacidad del trabajador para brindar una información clara y sencilla al cliente	¿Las indicaciones de informes le brindan información clara y precisa de los servicios que desea para usted?							X	X	X	X	
Acompañar			Es la acción que realiza el trabajador para orientar al cliente ante cualquier necesidad que tenga	¿El personal que le atiende le orienta y puede acompañarlo cuando usted necesita la atención de acuerdo a sus necesidades?							X	X	X	X	
Horario de servicio		Explota	Es la capacidad que tiene el trabajador para poner en el lugar del cliente	¿Ante un problema el personal puede poner en su lugar y buscar la forma de ayudarlo?							X	X	X	X	
		Atendible	Es la acción de hacer bien y amable a los clientes	¿Recibió un trato amable y cordial por parte del personal de la empresa?							X	X	X	X	
		Comprensión	Es la capacidad del trabajador para comprender las necesidades del cliente	¿El personal comprendió el servicio que estaba buscando?							X	X	X	X	
		Compromiso	Es la entrega del trabajador por brindar un buen servicio o atención	¿Es evidente el compromiso del personal que lo atiende en la empresa?							X	X	X	X	
Conclusión eficaz de la atención		Alternativas de solución	Es la propuesta de opciones para ayudar al cliente a resolver sus problemas	¿Se brindaron propuestas y opciones como alternativas para que usted acceda y decida el mejor servicio o producto?							X	X	X	X	
				¿Le propusieron distintas alternativas de solución ante los problemas que se le presentaron?						X	X	X	X		

El presente documento es una herramienta de apoyo para la medición de la calidad de atención y servicio al cliente. Los datos obtenidos en esta encuesta son confidenciales y serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de mejora continua. No se divulgarán los nombres de las empresas ni de los clientes encuestados. La información recopilada será tratada de manera segura y confidencial.

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el efecto de las habilidades gerenciales en la toma de decisiones de marketing en los emprendedores de negocios en la zona de Comatrana en Ica.

OBJETIVO: Determinar el efecto de las habilidades gerenciales en la toma de decisiones de marketing

DIRIGIDO A: emprendedores de negocios en la zona de Comatrana en Ica

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GIOVANI NOEMI BERMÚDEZ GARCÍA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES.



---

Mg. GIOVANI BERMÚDEZ GARCÍA  
DNI: 32888406



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 11/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/10/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA - Fecha de diploma: 18/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el efecto de las habilidades gerenciales en la toma de decisiones de marketing en los emprendedores de negocios en la zona de Comatrana en Ica.

OBJETIVO: Determinar el efecto de las habilidades gerenciales en la toma de decisiones de marketing

DIRIGIDO A: emprendedores de negocios en la zona de Comatrana en Ica

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Gonzales Avalos, Diana Roxana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: -Licenciada en administración.

-Magister Administración de Negocios



---

Mg. Diana Roxana Gonzales Avalos  
DNI: 32888065


**PERÚ**
**Ministerio de Educación**
**Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**
**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GONZALES AVALOS, DIANA ROXANA DNI 32888065	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 11/03/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES AVALOS, DIANA ROXANA DNI 32888065	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/10/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES AVALOS, DIANA ROXANA DNI 32888065	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**Anexo 6.** Base de datos de la aplicación total de la muestra

Encuestado	Sexo	Empresa	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	2	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2
2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
4	1	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
5	1	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3
6	2	1	1	2	4	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2
7	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	1	3	2	4	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2
10	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	3	4	4	5	1	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	1	3	1	4	3	4	4	4	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4
13	2	1	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	1
14	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
15	1	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
16	2	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
17	2	2	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2
18	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
19	2	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
20	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
21	2	1	3	2	1	1	2	4	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	1	2	2
22	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
23	1	2	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
24	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
25	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
26	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4

27	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
28	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	4	2	3	2	2	2	2
30	1	1	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
31	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
32	2	2	1	1	1	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
33	1	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	2	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
35	1	3	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
36	1	3	1	3	5	1	4	4	4	1	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4
37	2	1	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
38	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	2	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
42	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	2	2	2	2	1	5	4
43	1	1	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	1	4	3	3	3	1	3	3
44	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	2	1	3	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
46	1	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3
47	1	3	3	3	1	3	2	3	2	4	2	1	4	2	3	2	2	3	3	2	1
48	1	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
49	1	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	1	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
51	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
52	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	5	2	3	1	1	4	4	1	4	1	2
53	1	1	2	4	1	3	1	4	1	4	2	5	3	4	3	1	4	1	4	2	2
54	1	4	2	3	2	5	3	3	5	2	1	3	1	1	2	2	3	2	3	3	2
55	2	3	4	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	5	2	4

56	1	2	4	2	1	3	3	3	2	2	4	5	2	2	2	3	3	1	3	2	3
57	2	4	2	2	1	1	5	3	2	1	2	2	3	2	3	1	4	3	3	1	2
58	1	3	1	1	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
59	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
60	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	1	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
62	2	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
63	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	1	3	2	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1
66	1	2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2
67	2	4	2	1	3	2	4	1	4	1	2	3	5	3	4	4	4	5	2	2	3
68	1	4	1	4	1	3	3	2	3	4	1	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4
69	1	2	3	4	3	4	2	2	4	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4
70	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	2	4	4
71	1	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
72	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
73	1	1	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
76	2	2	1	3	2	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	1	1	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3
78	2	4	2	1	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	3	4	3	5	3
79	1	4	3	2	1	4	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	1	2	3	2
80	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2
81	2	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1
82	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2
83	1	3	2	2	1	2	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	3	1	1	3	3
84	2	2	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2

85	1	2	2	4	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2
86	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	4	4
87	1	4	1	3	2	1	2	2	4	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	1	1
88	1	2	1	2	1	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3
89	1	3	2	3	2	1	1	1	4	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3
90	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	4	3	1	3	1	1
91	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
92	1	4	4	3	2	1	2	2	3	4	1	4	1	1	2	4	2	3	1	1	2
93	1	2	2	2	4	1	2	3	1	4	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2
94	1	1	3	2	2	2	4	2	3	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2
95	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2
96	2	2	3	3	2	1	2	3	2	5	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2
97	1	2	3	3	2	2	4	2	2	1	1	2	1	4	3	2	1	1	3	3	2
98	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	3	2	3	1	3	5	3	1
99	2	2	1	1	2	2	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2
100	1	2	4	2	1	3	3	1	4	4	1	3	2	4	2	4	1	3	2	2	1
101	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
102	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3
103	1	2	4	3	2	5	2	3	2	4	3	4	2	2	4	2	5	3	2	1	2
104	1	2	4	2	3	4	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1
105	1	2	1	2	1	5	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	1	2	4	3	1
106	1	2	4	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2
107	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	2	1	3	2	4	2
108	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	1	2
109	1	2	2	4	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	4	1	4	3	4	2	1
110	1	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	2	1	4	1	2	2	3	2
111	2	2	2	2	1	2	3	3	5	2	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	1
112	1	2	1	4	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	1	1
113	1	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	2	1	1	3	1	4	2	3	3	3

114	1	3	3	3	2	2	4	5	3	4	2	2	1	4	3	2	1	2	3	3	1
115	2	3	3	2	3	3	4	4	1	3	4	1	3	1	3	5	2	2	2	2	1
116	1	4	2	2	5	4	2	4	5	3	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1
117	2	2	3	2	3	2	3	3	5	3	2	2	2	1	2	2	4	3	2	2	2
118	1	2	1	4	3	4	3	4	1	4	2	2	1	4	2	1	1	2	2	3	2
119	1	1	1	1	3	2	2	3	2	4	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	1
120	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2
121	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
122	1	2	2	3	3	5	2	2	3	2	1	2	4	1	1	2	2	2	3	1	2
123	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	4	3	3	2	3	3	1	1	2	2
124	1	3	3	2	4	2	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	3	2	2	5	3
125	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
126	1	2	3	2	4	1	5	2	1	1	3	3	3	2	2	3	2	1	3	1	3
127	1	3	2	2	1	2	4	2	4	4	3	1	5	1	2	2	3	1	2	1	1
128	1	4	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	3	2
129	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2
130	1	1	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2
131	2	1	2	2	1	2	2	1	4	1	3	4	4	4	1	2	3	3	1	2	2
132	1	1	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	1	2	4	3	2	4	2	3
133	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
134	1	3	3	4	4	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2
135	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	5	4	1	3	1
136	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
137	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2
138	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	3	3	3	2	2	1	3	2
139	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
142	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2

143	1	3	1	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
144	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3
145	2	4	1	4	1	1	3	3	4	2	3	3	2	3	1	2	3	3	1	1	1
146	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1
147	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
148	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
149	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1
150	1	3	1	2	3	4	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1	3	3	3	3	1
151	2	3	3	4	1	3	4	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	4	4
152	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	1	1	3	1	4	3	4
153	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4	5	4	1
154	1	2	4	3	4	4	1	2	3	1	2	5	2	2	2	1	2	3	2	1	1
155	1	2	2	1	4	3	3	5	5	3	2	1	2	2	2	5	2	3	2	2	3
156	1	1	2	3	3	1	3	2	2	3	5	1	2	4	2	3	3	1	2	4	3
157	1	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	2	4	5	3	2	2	2	1
158	1	3	3	4	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
159	1	5	3	2	1	2	3	3	3	2	4	2	2	3	1	3	1	3	4	3	2
160	1	3	4	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2
161	1	3	3	2	3	1	2	3	5	4	1	4	3	2	2	4	1	1	2	1	1
162	1	2	1	1	4	1	1	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	1	3	5
163	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1
164	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	3	2	3	3	2	3	3
165	1	3	3	4	3	3	1	3	3	4	2	2	2	2	3	5	2	3	3	2	2
166	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	1	3	2	4	2	2	2
167	2	4	3	4	4	2	3	2	4	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1
168	1	4	4	2	1	3	4	3	3	1	3	2	2	2	1	2	2	1	5	1	2
169	1	3	1	2	5	3	2	4	2	4	3	1	2	4	2	2	3	3	1	1	2
170	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
171	2	3	4	4	5	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	4	2	2	2	2	1

172	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	2	4	1	4	5	3	3	1	2	1
173	1	3	5	4	3	3	4	2	4	3	1	3	3	3	4	4	1	5	3	3	2
174	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3
175	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2
176	1	3	3	3	5	3	3	4	3	3	2	1	2	4	2	2	3	3	2	2	3
177	2	4	2	2	3	4	2	1	3	2	2	3	1	3	3	1	4	1	1	3	1
178	2	4	5	3	3	3	4	3	4	3	2	4	1	3	4	3	2	2	1	4	1
179	1	4	4	4	1	3	4	4	4	2	3	4	1	2	4	3	2	1	3	2	4
180	1	2	3	1	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	1	2	2
181	1	4	4	1	3	4	3	1	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	2	2	1
182	1	3	2	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	2
183	2	3	2	2	1	4	4	2	2	3	3	2	4	2	1	1	1	2	2	1	2
184	1	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	4	3	4	1
185	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
186	1	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	1	3	2	3	1	4	3	1	1	2
187	2	2	4	1	3	2	3	2	3	2	4	3	1	2	2	2	3	1	5	2	2
188	1	2	1	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	2	3	1	3	3	2
189	1	4	3	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	4	2	2
190	2	2	4	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	1	2	2
191	1	4	3	4	1	3	2	3	4	5	1	3	1	2	2	1	2	4	3	2	2
192	2	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2
193	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	1	3	1	4	5	3
194	2	3	4	3	1	3	3	3	3	2	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	2
195	2	2	3	4	3	2	3	2	3	1	2	4	3	1	3	3	3	2	3	1	1
196	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
197	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	3	3	3	4	2	2	1
198	1	1	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3	3	2	3	2
199	1	5	3	5	3	3	5	2	4	4	2	4	4	3	4	3	1	1	3	3	3
200	1	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	1	2	2	4	2	3	2

201	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	4	5	2	4	2	3	2	1	3	3
202	1	4	3	3	4	4	5	2	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2
203	1	2	4	3	3	3	4	1	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
204	1	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2
205	1	1	4	5	3	4	2	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
206	1	3	2	2	2	4	1	2	2	4	2	4	2	2	3	2	1	4	5	2	1
207	1	5	5	4	3	3	3	3	2	4	2	1	2	5	4	1	2	2	2	2	2
208	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	1	3	3	3	2	5
209	1	3	3	3	2	2	4	3	5	1	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2
210	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	4	1	1	3	1	1	3	3
211	1	3	2	2	2	3	2	1	2	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2
212	2	3	1	2	3	1	4	3	2	2	3	1	3	3	3	5	3	5	5	3	4
213	2	3	1	4	1	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	5	3	3	3	1	1
214	2	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2
215	2	3	4	2	5	4	4	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2
216	1	1	2	3	5	5	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	1	5	1	1	1
217	2	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4
218	1	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	5	1	2	3	2	2
219	2	1	4	1	5	4	3	1	5	1	5	5	1	1	3	2	5	5	1	2	3
220	1	1	5	4	1	1	4	5	5	4	3	4	1	5	1	3	4	5	4	1	5
221	1	3	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2
222	1	2	1	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	4	3	3	1	1
223	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2
224	2	3	3	2	1	3	1	3	2	2	1	1	2	4	5	2	2	5	2	3	5
225	2	3	2	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	3	5	3	2	3	5
226	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	5	2	3	1	3	3	3	2	3	1	3
227	2	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2
228	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2
229	1	4	1	4	2	4	3	2	1	4	4	1	3	3	2	4	5	3	2	1	2

230	2	5	3	3	1	2	2	1	2	4	4	3	2	5	2	1	3	2	2	5	2
231	1	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	2	3	1	2	2	5
232	1	5	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	1	1	4	3	3	2
233	2	3	2	2	2	1	4	1	4	1	3	1	2	2	4	1	3	2	3	4	3
234	1	5	2	5	3	3	1	5	2	2	4	2	1	1	3	2	4	3	4	2	3
235	2	5	3	2	2	2	3	1	5	1	5	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3
236	2	1	3	3	3	4	2	4	1	4	3	3	2	2	5	3	3	2	3	2	2
237	1	1	3	4	3	4	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	1
238	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	5	3	2	2	1	1	2
239	1	3	2	2	2	4	3	3	3	4	1	5	3	4	2	4	4	4	2	4	1
240	1	2	5	1	2	3	3	3	1	3	3	2	4	5	5	4	2	5	1	1	3
241	1	1	4	3	1	2	2	2	3	5	5	5	5	1	2	3	4	5	5	3	5
242	1	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3
243	2	4	2	4	5	3	3	1	2	3	3	2	3	5	2	3	4	5	1	3	2
244	1	1	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
245	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
246	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
247	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
248	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	1	1
249	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
250	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
251	1	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2
252	1	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
253	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3
254	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3
255	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
256	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2
257	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3
258	2	1	3	3	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2



288	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
289	2	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2
290	2	3	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2
291	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
292	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
293	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2
294	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3
295	1	2	1	2	3	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1
296	2	3	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2
297	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
298	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
299	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1
300	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2
302	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2
303	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
304	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
305	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2
306	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	2
307	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
308	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1
309	1	2	1	2	1	2	3	1	1	3	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2
310	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1
311	1	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
312	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
313	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
314	2	4	3	3	2	2	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
315	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	2
316	2	2	2	1	1	2	1	3	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1

317	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2
318	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2
319	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2
320	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1
321	1	4	1	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2
322	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1
323	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	1	1	2	1	2
324	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1
325	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	2	2	1
326	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1
327	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	3	2	2	1	1	2
328	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1
329	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
330	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
331	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
332	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
333	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
334	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
335	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
336	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
337	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
338	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
339	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
340	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	4	3	1	1	3	3	4	1	1
341	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2
342	1	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3
343	2	2	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	4	4
344	2	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	2	3	4	4	3	4	4	2	2	2
345	2	4	3	2	4	3	4	1	4	3	4	2	4	3	2	3	4	2	2	2	3

346	1	2	3	4	2	4	1	3	2	1	4	3	4	4	3	3	1	3	2	4	3
347	1	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4
348	1	2	2	2	4	3	4	3	1	2	1	1	2	3	1	4	3	2	4	3	4
349	2	1	2	3	4	1	4	4	1	3	4	1	2	2	3	4	2	1	3	4	4
350	1	4	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	4	1	2	1	3	2	4	4
351	2	3	4	2	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	4	2	1	1	3	2	3
352	2	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	4	3
353	2	1	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	1	2	2	3	4	2	4
354	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4
355	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
356	1	1	3	2	2	2	4	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3
357	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2
358	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3
359	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3
360	2	2	3	3	2	4	3	1	4	3	4	1	2	1	1	3	3	1	4	4	4
361	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
362	2	3	2	1	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	1	3	2	1	3	3	3
363	2	3	2	2	1	2	4	1	2	2	3	3	3	3	1	4	4	2	3	4	4
364	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	1	4	1	1	1	3	4	3	3	3	3
365	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	3	4
366	1	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	1	3	2	4	3
367	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3
368	2	1	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	4	3	3	1	2	1	2	2	1
369	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2
370	2	1	1	2	2	3	1	3	4	2	2	3	1	3	1	3	2	2	3	4	3
371	1	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	2	2
372	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3
373	1	4	3	1	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3
374	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	4	1	3	1	4	4	4	4

375	1	1	3	3	1	2	3	2	1	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
376	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3
377	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	3	1
378	1	2	2	1	2	2	3	2	4	4	3	1	3	1	4	3	2	1	4	3	3
379	2	1	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	1	2	3	2
380	1	2	3	1	2	3	2	4	3	4	2	1	4	3	1	2	3	3	3	3	3
381	2	2	1	2	1	3	4	4	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2
382	1	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	1	3	2	4	2	1	2	1	1
383	2	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	1	2	3	3	1
384	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4
385	1	2	4	4	3	4	3	3	2	3	1	4	3	3	2	4	4	1	2	2	3

**Anexo 7.** Tablas y figuras como resultado de la aplicación del instrumento.

**Hipótesis:**

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Prueba estadística:

Como la muestra es mayor a 50 la prueba estadística a usar es de Kolmogorov-Smirnova

**Tabla 21**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestiona del recurso humano	,083	385	,000
Calidad de atención	,119	385	,000
Comunicación	,119	385	,000
Vocación de servicio	,122	385	,000
Conclusión eficaz	,139	385	,000

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Decisión:** La significancia de las variables es de 0, es decir menor que 0.05 el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice que los datos no tienen una distribución normal. Por tanto, el estadístico a usar es una prueba no paramétrica del Rho de Spearman.

**Tabla 22**

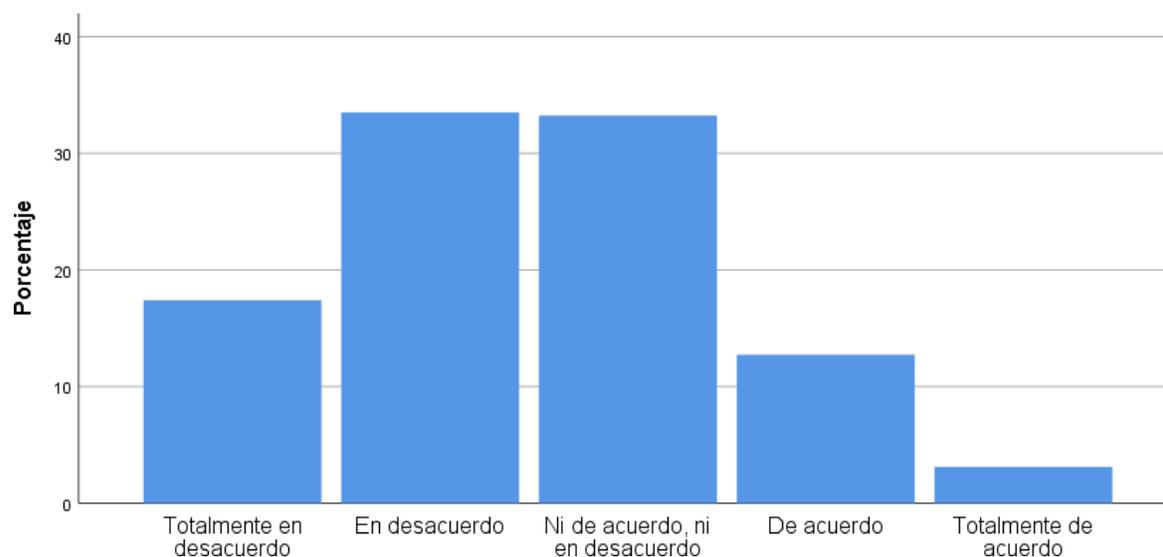
*¿Considera que la empresa remunera a su personal de manera satisfactoria que le motive a brindar una buena atención al cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	67	17,4	17,4
	En desacuerdo	129	33,5	50,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	128	33,2	84,2
	De acuerdo	49	12,7	96,9
	Totalmente de acuerdo	12	3,1	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 10**

*¿Considera que la empresa remunera a su personal de manera satisfactoria que le motive a brindar una buena atención al cliente?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 22.

**Tabla 23**

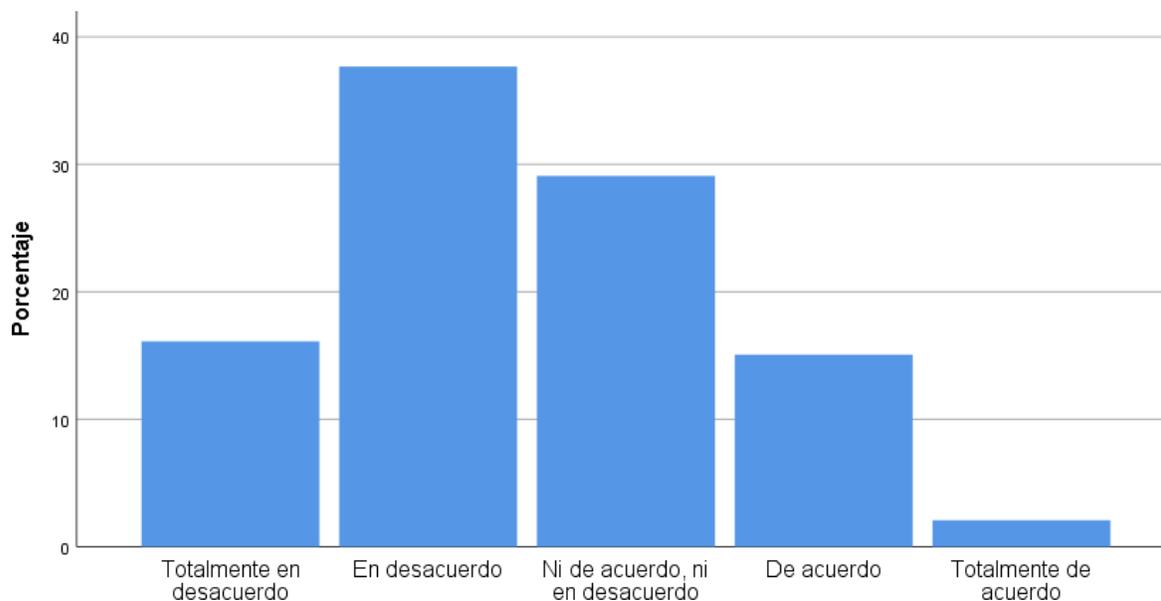
*¿Cree que la empresa recompensa a su personal por el trato que le al cliente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	62	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	145	37,7	37,7	53,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	112	29,1	29,1	82,9
	De acuerdo	58	15,1	15,1	97,9
	Totalmente de acuerdo	8	2,1	2,1	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 11**

*¿Cree que la empresa recompensa a su personal por el trato que le al cliente?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 23.

**Tabla 24**

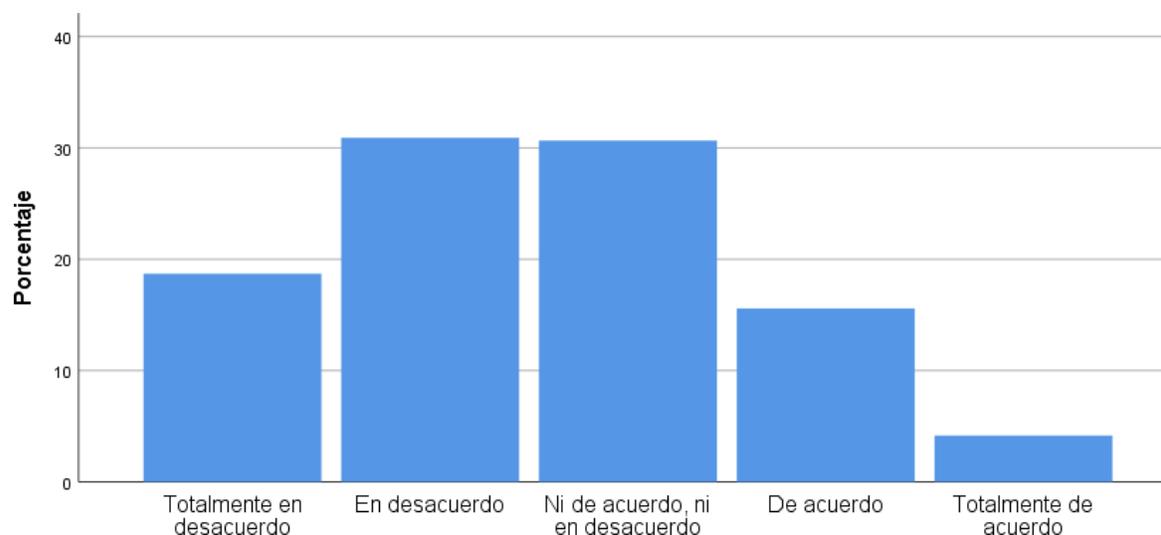
*¿Considera que la empresa refuerza los conocimientos mediante capacitaciones y los entrena en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para que el trabajador brinde una buena atención?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	72	18,7	18,7	18,7
En desacuerdo	119	30,9	30,9	49,6
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	118	30,6	30,6	80,3
De acuerdo	60	15,6	15,6	95,8
Totalmente de acuerdo	16	4,2	4,2	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 12**

*¿Considera que la empresa refuerza los conocimientos mediante capacitaciones y los entrena en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para que el trabajador brinde una buena atención?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 24.

**Tabla 25**

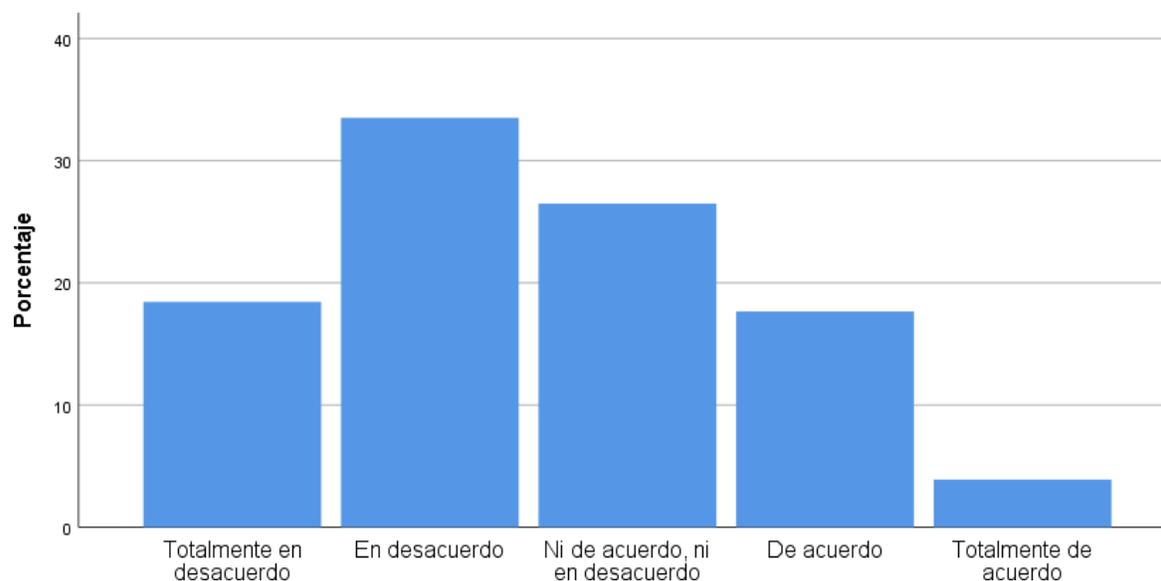
*¿Considera que el personal que lo atendió tiene el conocimiento del servicio o producto que ofrece?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	71	18,4	18,4	18,4
En desacuerdo	129	33,5	33,5	51,9
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	102	26,5	26,5	78,4
De acuerdo	68	17,7	17,7	96,1
Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 13**

*¿Considera que el personal que lo atendió tiene el conocimiento del servicio o producto que ofrece?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 25.

**Tabla 26**

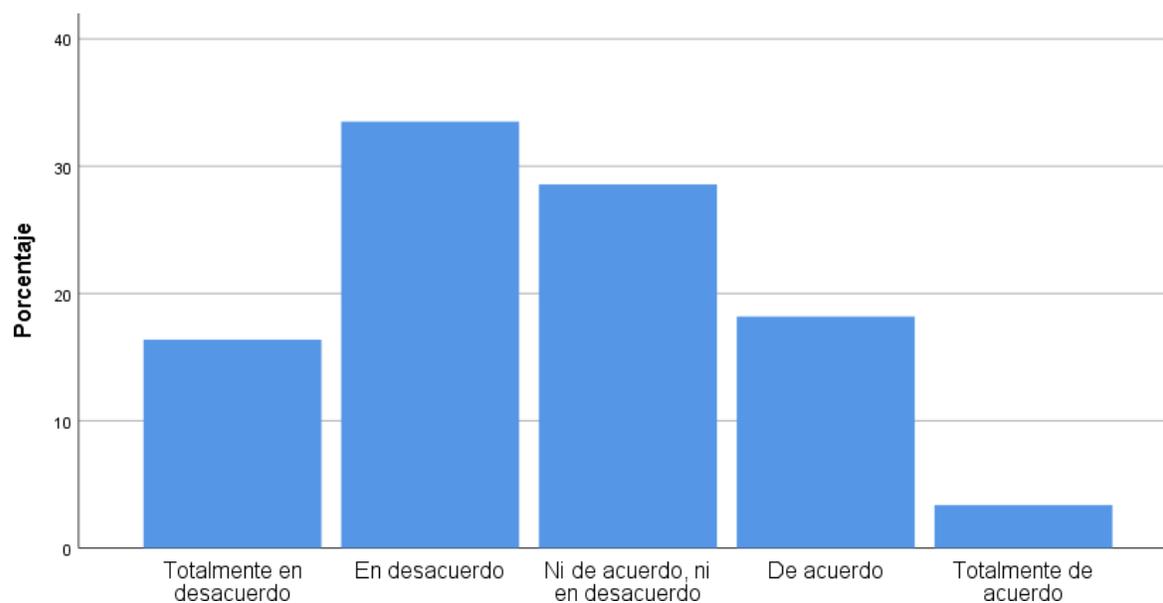
*¿Cree que la empresa capacita a sus trabajadores para que brinden una atención de calidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	63	16,4	16,4	16,4
En desacuerdo	129	33,5	33,5	49,9
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	110	28,6	28,6	78,4
De acuerdo	70	18,2	18,2	96,6
Totalmente de acuerdo	13	3,4	3,4	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 14**

*¿Cree que la empresa capacita a sus trabajadores para que brinden una atención de calidad?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 26.

**Tabla 27**

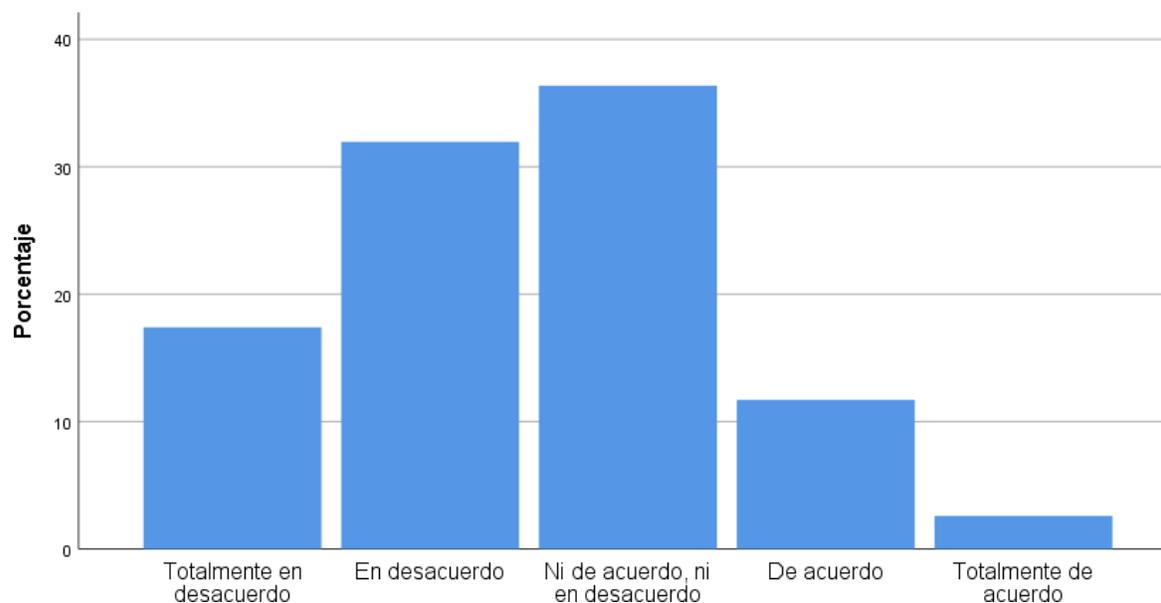
*¿Percibe que los trabajadores tienen buenas relaciones y se llevan bien entre compañeros?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	67	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	123	31,9	31,9	49,4
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	140	36,4	36,4	85,7
De acuerdo	45	11,7	11,7	97,4
Totalmente de acuerdo	10	2,6	2,6	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 15**

*¿Percibe que los trabajadores tienen buenas relaciones y se llevan bien entre compañeros?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 27.

**Tabla 28**

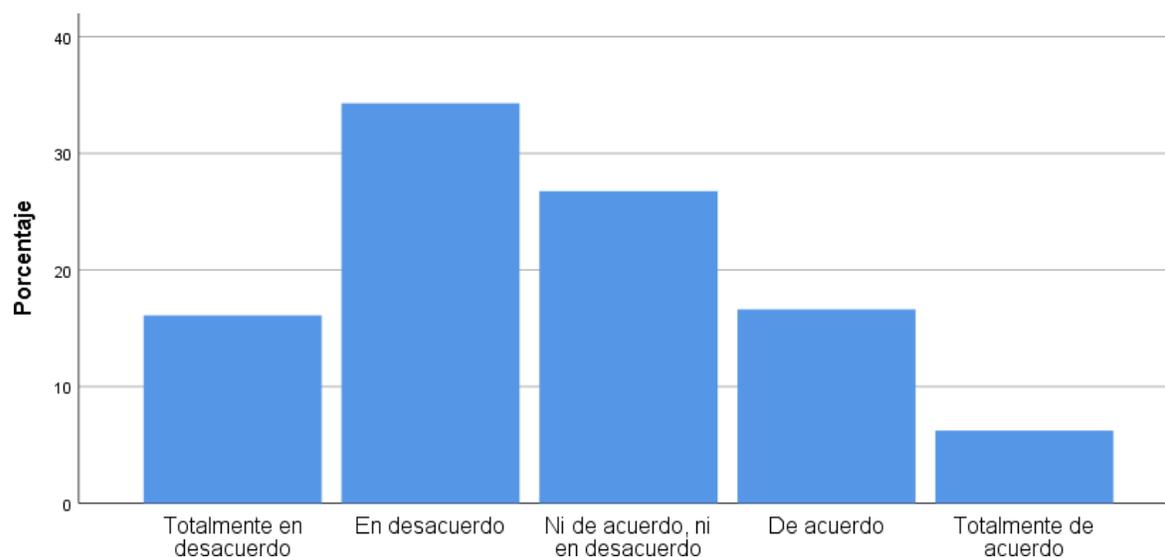
*¿La empresa se comunicó con usted, para saber si está conforme con la atención recibida o utilizó otro medio?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	62	16,1	16,1	16,1
En desacuerdo	132	34,3	34,3	50,4
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	103	26,8	26,8	77,1
De acuerdo	64	16,6	16,6	93,8
Totalmente de acuerdo	24	6,2	6,2	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 16**

*¿La empresa se comunicó con usted, para saber si está conforme con la atención recibida o utilizó otro medio?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 28.

**Tabla 29**

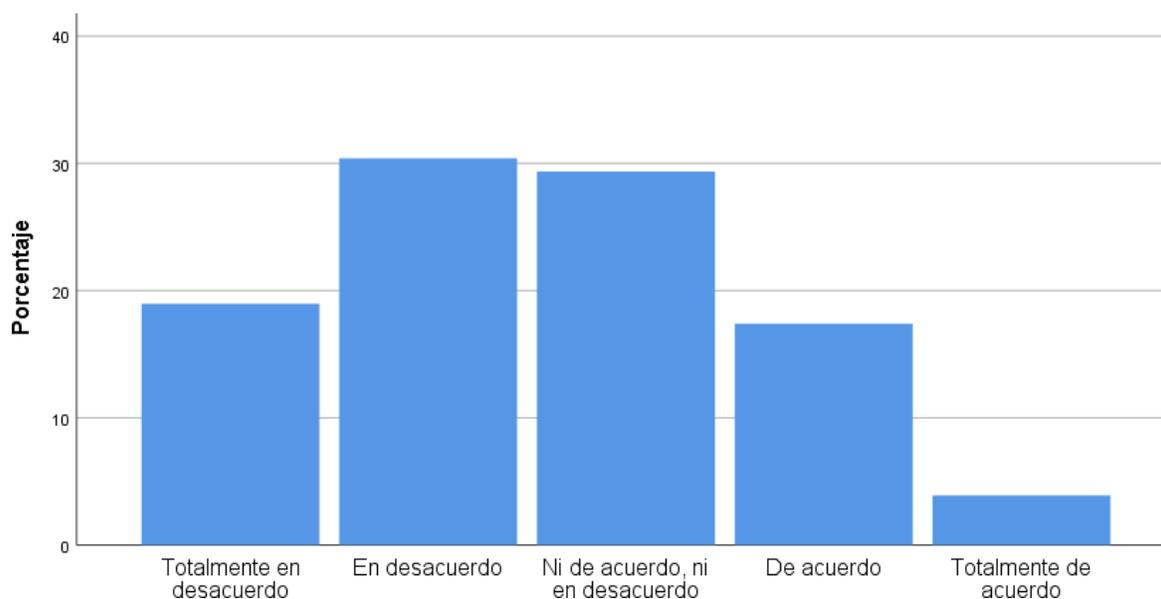
*¿Cree la empresa evalúa permanentemente a su personal respecto a la atención al cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	73	19,0	19,0	19,0
En desacuerdo	117	30,4	30,4	49,4
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	113	29,4	29,4	78,7
De acuerdo	67	17,4	17,4	96,1
Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 17**

*¿Cree la empresa evalúa permanentemente a su personal respecto a la atención al cliente?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 29.

**Tabla 30**

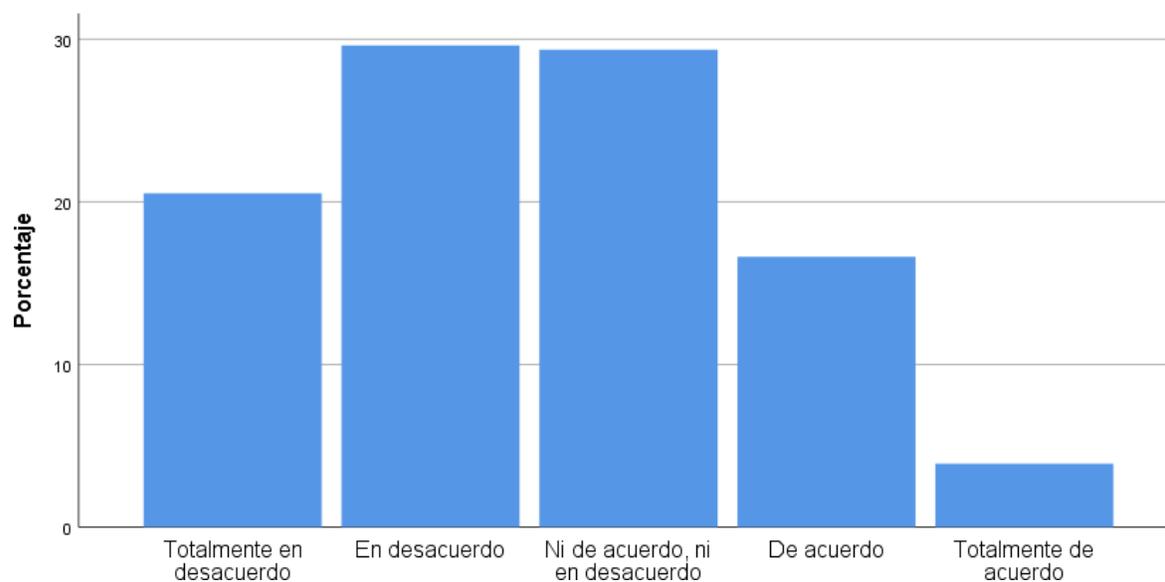
*¿El personal de atención suele responder y aclarar sus dudas e interrogantes sobre el servicio que recibe?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	79	20,5	20,5	20,5
En desacuerdo	114	29,6	29,6	50,1
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	113	29,4	29,4	79,5
De acuerdo	64	16,6	16,6	96,1
Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 18**

*¿El personal de atención suele responder y aclarar sus dudas e interrogantes sobre el servicio que recibe?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 30.

**Tabla 31**

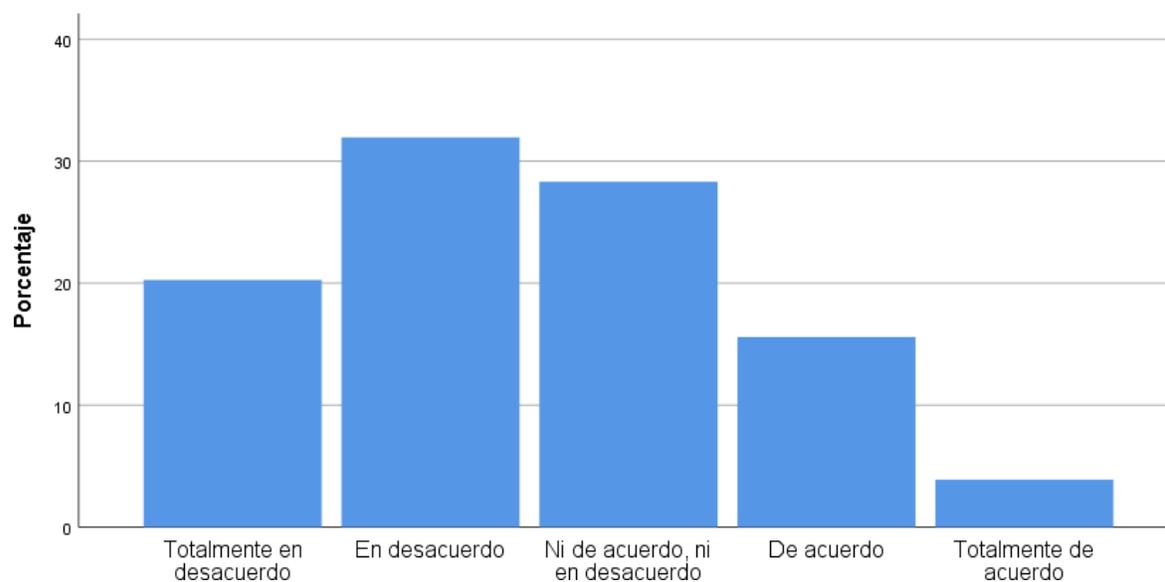
*¿Los trabajadores de informes le brindan información clara y precisa de los servicios que tienen para usted?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	78	20,3	20,3	20,3
En desacuerdo	123	31,9	31,9	52,2
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	109	28,3	28,3	80,5
De acuerdo	60	15,6	15,6	96,1
Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 19**

*¿Los trabajadores de informes le brindan información clara y precisa de los servicios que tienen para usted?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 31.

**Tabla 32**

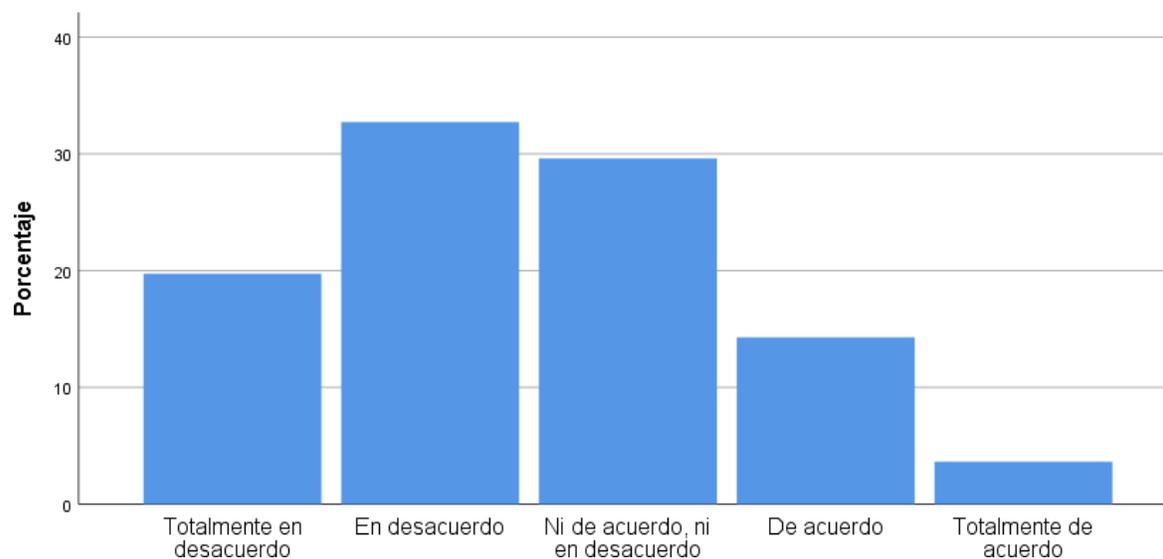
*¿El personal que lo atiende le orienta y suele aconsejarle escoger que opción le conviene de acuerdo a sus necesidades?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	76	19,7	19,7	19,7
En desacuerdo	126	32,7	32,7	52,5
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	114	29,6	29,6	82,1
De acuerdo	55	14,3	14,3	96,4
Totalmente de acuerdo	14	3,6	3,6	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 20**

*¿El personal que lo atiende le orienta y suele aconsejarle escoger que opción le conviene de acuerdo a sus necesidades?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 32.

**Tabla 33**

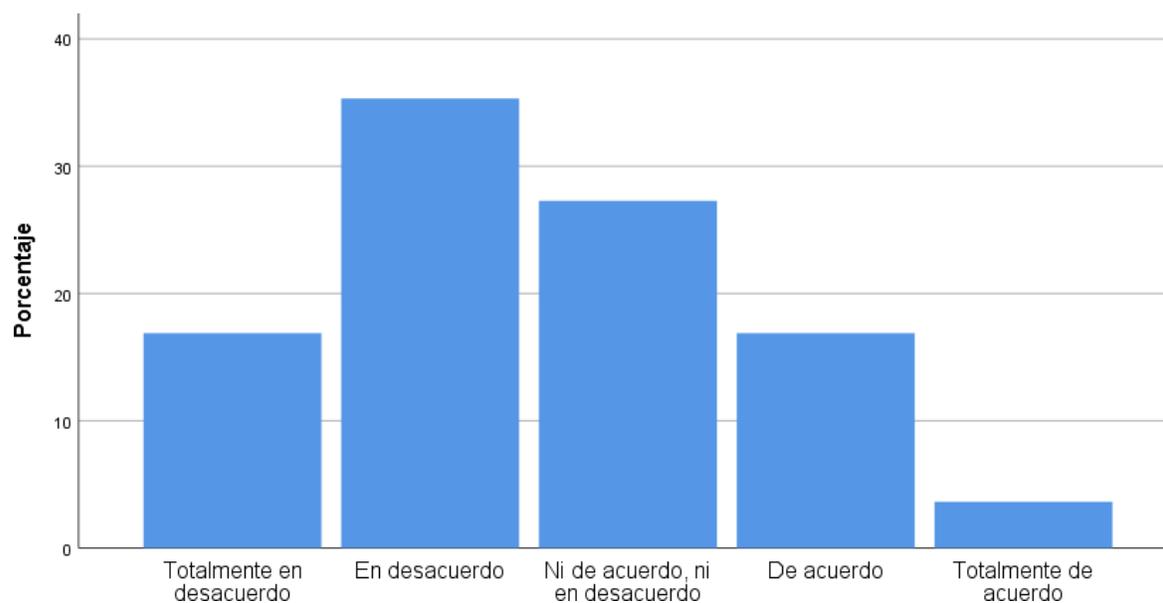
*¿Ante un problema el personal, suele ponerse en su lugar y buscar la forma de ayudarlo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	65	16,9	16,9	16,9
	En desacuerdo	136	35,3	35,3	52,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	105	27,3	27,3	79,5
	De acuerdo	65	16,9	16,9	96,4
	Totalmente de acuerdo	14	3,6	3,6	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 21**

*¿Ante un problema el personal, suele ponerse en su lugar y buscar la forma de ayudarlo?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 33.

**Tabla 34**

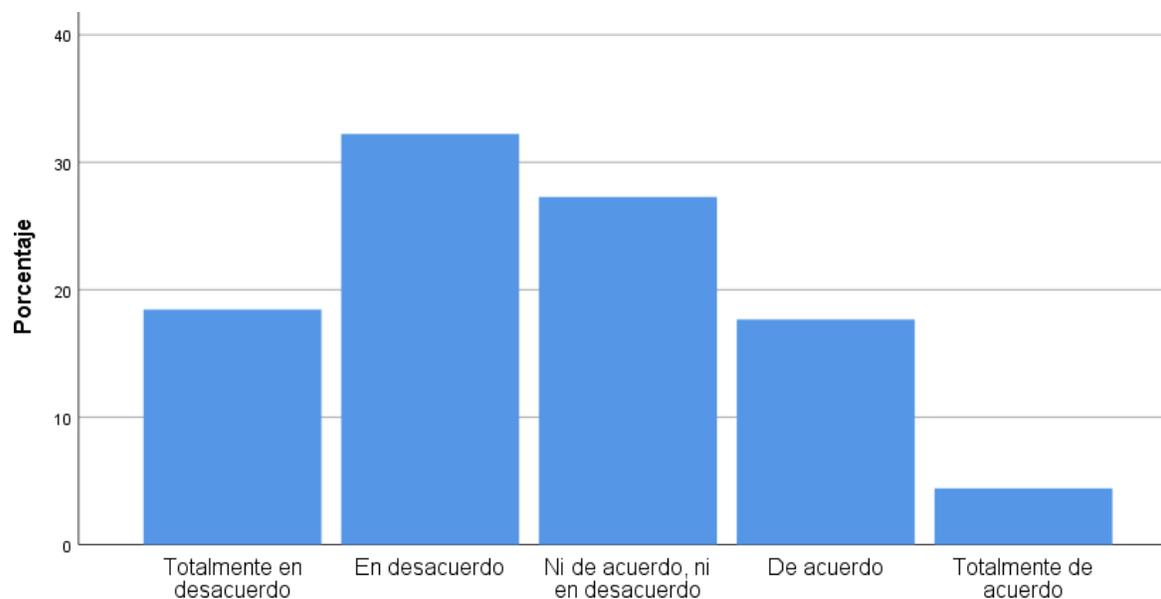
*¿Recibió un trato amable y cordial por parte del personal de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	71	18,4	18,4	18,4
	En desacuerdo	124	32,2	32,2	50,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	105	27,3	27,3	77,9
	De acuerdo	68	17,7	17,7	95,6
	Totalmente de acuerdo	17	4,4	4,4	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 22**

*¿Recibió un trato amable y cordial por parte del personal de la empresa?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 34.

**Tabla 35**

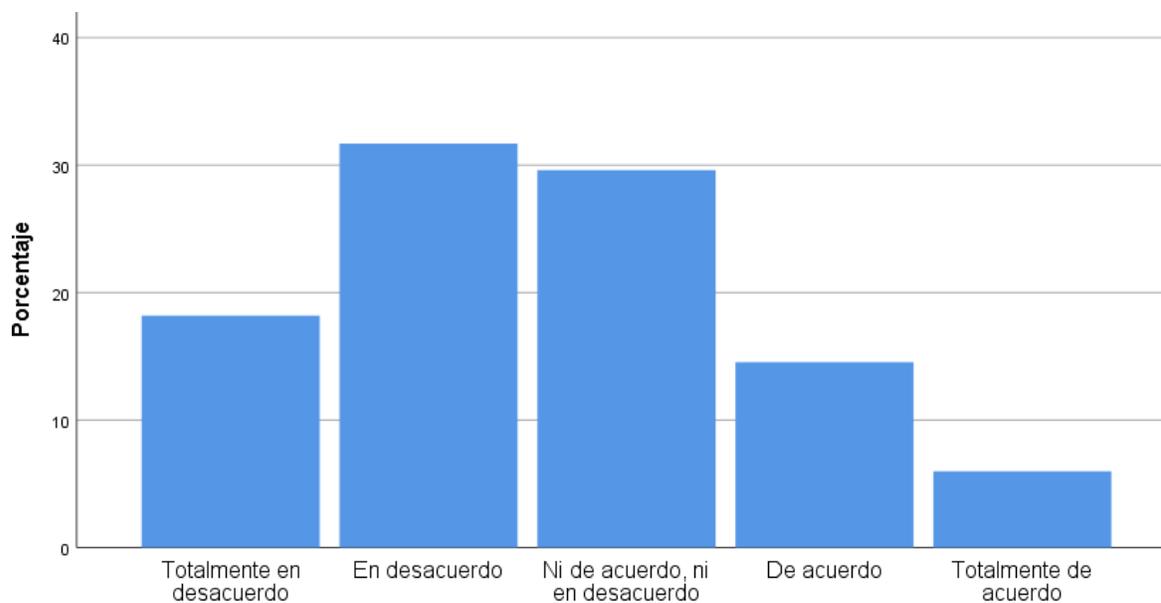
*¿El personal comprendió el servicio que estaba buscando?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	70	18,2	18,2	18,2
	En desacuerdo	122	31,7	31,7	49,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	114	29,6	29,6	79,5
	De acuerdo	56	14,5	14,5	94,0
	Totalmente de acuerdo	23	6,0	6,0	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 23**

*¿El personal comprendió el servicio que estaba buscando?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 35.

**Tabla 36**

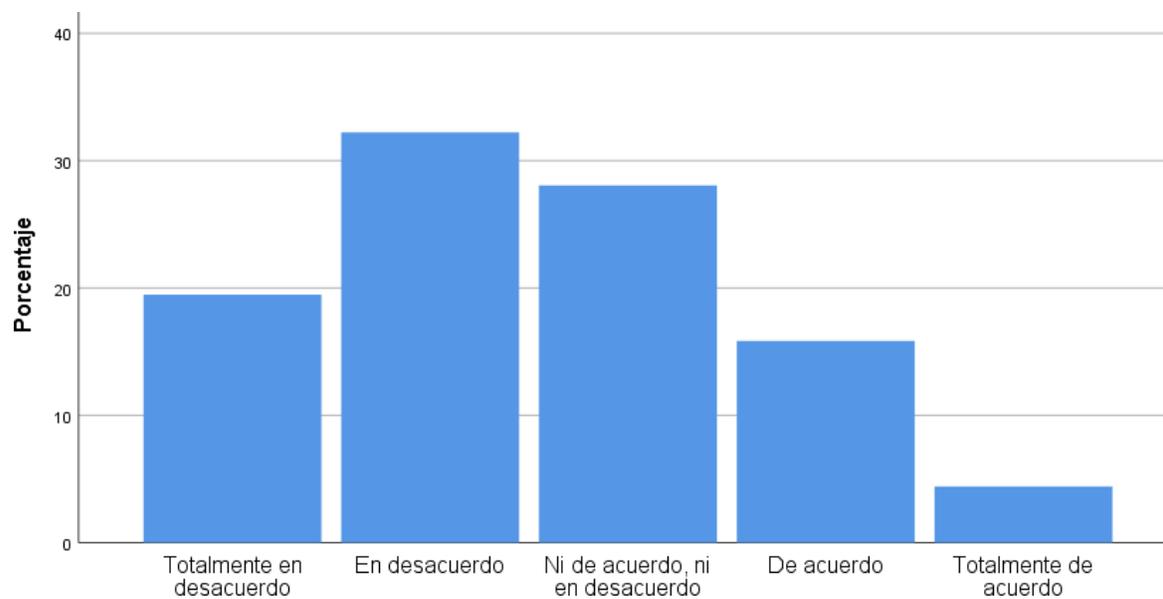
*¿El personal comprendió el problema y ofreció diversas soluciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	75	19,5	19,5	19,5
	En desacuerdo	124	32,2	32,2	51,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	108	28,1	28,1	79,7
	De acuerdo	61	15,8	15,8	95,6
	Totalmente de acuerdo	17	4,4	4,4	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 24**

*¿El personal comprendió el problema y ofreció diversas soluciones?*

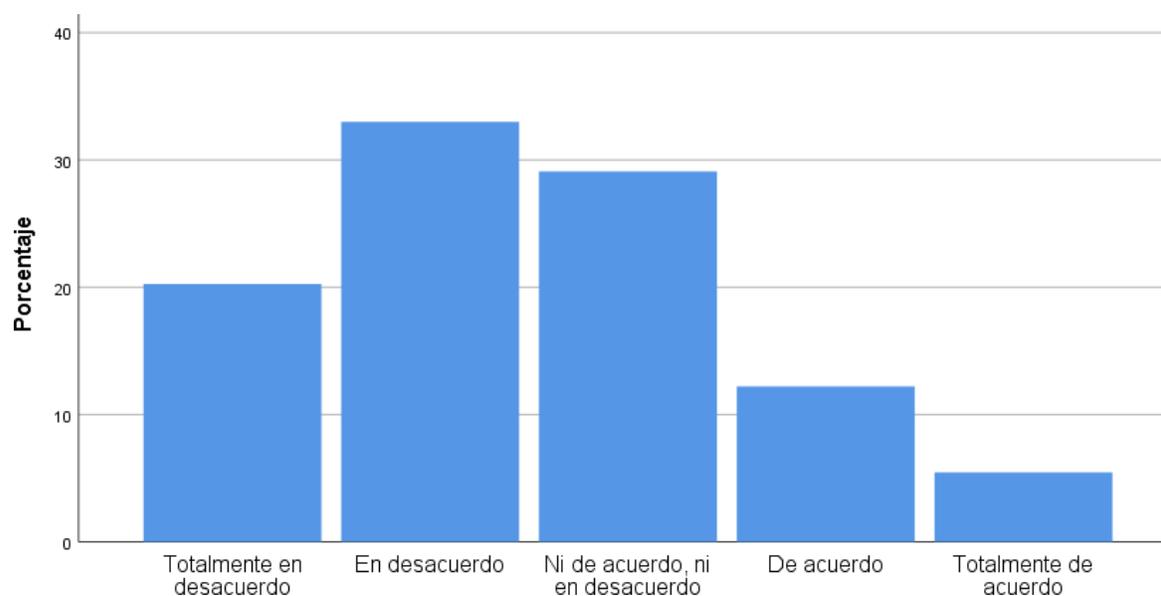


*Nota.* Figura elaborada de la tabla 36.

**Tabla 37***¿Es notorio el compromiso del personal que lo atiende en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	78	20,3	20,3	20,3
	En desacuerdo	127	33,0	33,0	53,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	112	29,1	29,1	82,3
	De acuerdo	47	12,2	12,2	94,5
	Totalmente de acuerdo	21	5,5	5,5	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 25***¿Es notorio el compromiso del personal que lo atiende en la empresa?*

*Nota.* Figura elaborada de la tabla 37.

**Tabla 38**

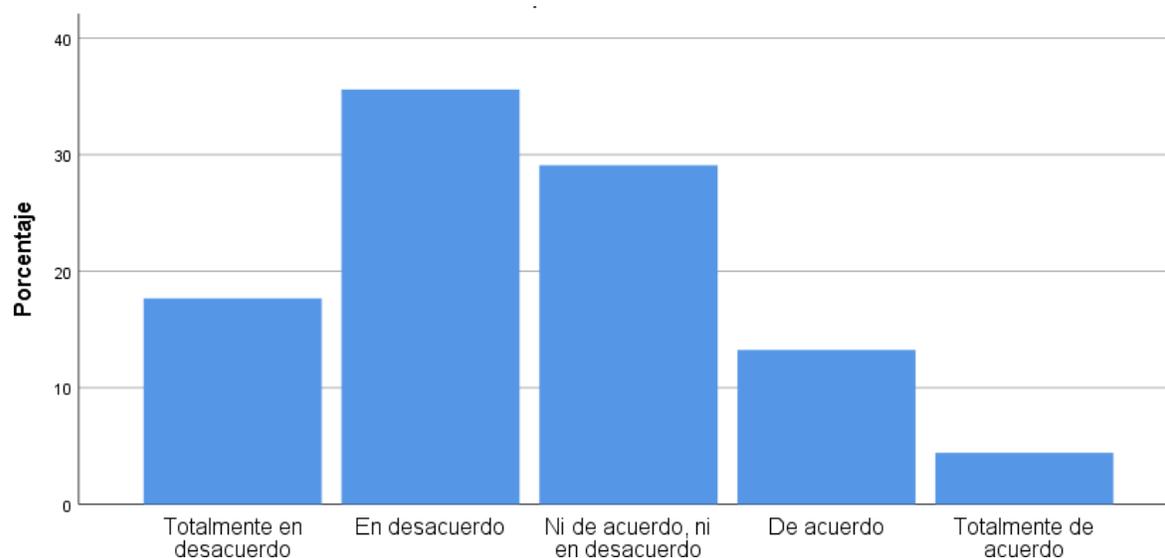
*¿Le brindaron propuestas y opciones como alternativas para que usted escoja y decida el mejor servicio o producto?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	68	17,7	17,7	17,7
En desacuerdo	137	35,6	35,6	53,2
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	112	29,1	29,1	82,3
De acuerdo	51	13,2	13,2	95,6
Totalmente de acuerdo	17	4,4	4,4	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 26**

*¿Le brindaron propuestas y opciones como alternativas para que usted escoja y decida el mejor servicio o producto?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 38.

**Tabla 39**

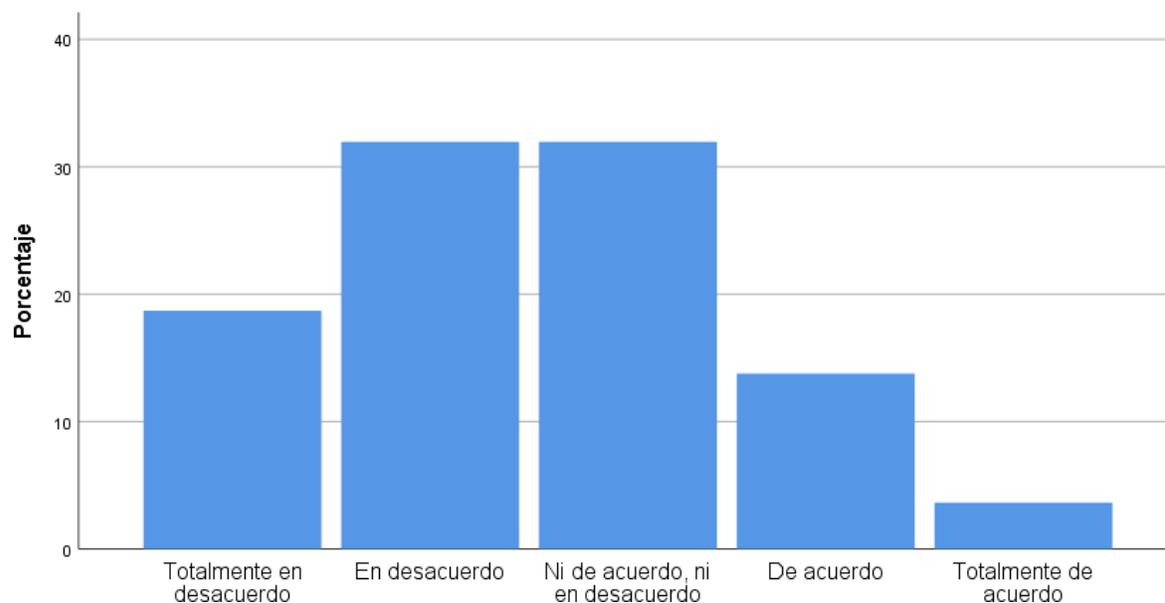
*¿Le propusieron distintas alternativas de solución ante los problemas que se le presentó?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	72	18,7	18,7	18,7
En desacuerdo	123	31,9	31,9	50,6
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	123	31,9	31,9	82,6
De acuerdo	53	13,8	13,8	96,4
Totalmente de acuerdo	14	3,6	3,6	100,0
Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 27**

*¿Le propusieron distintas alternativas de solución ante los problemas que se le presentó?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 39.

**Tabla 40**

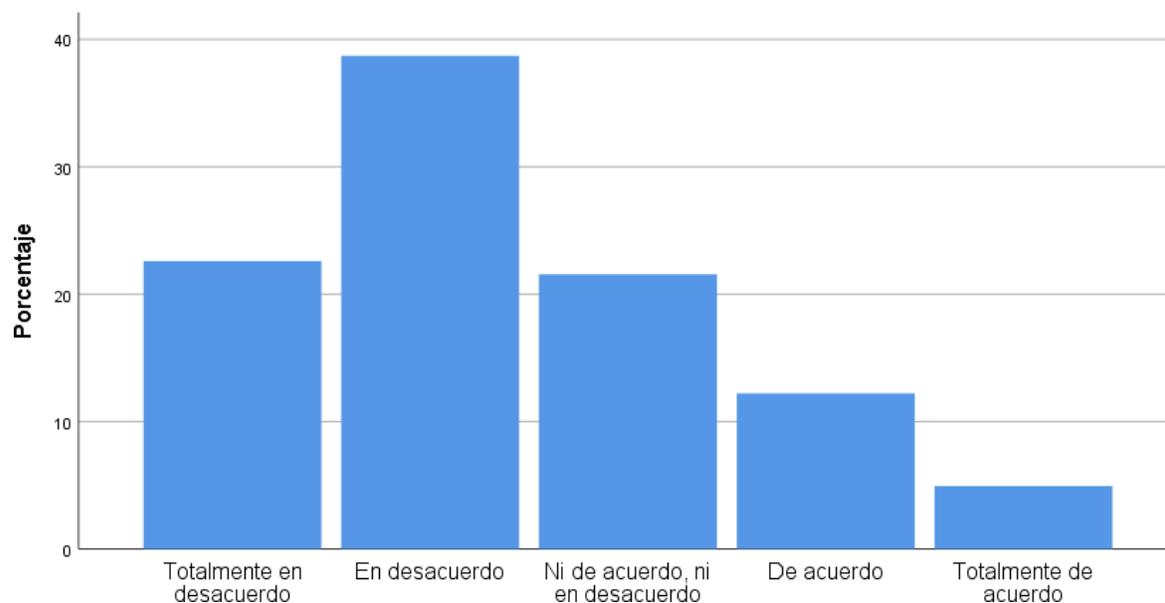
*¿Se cumplió a detalle todo sobre el servicio o producto que el personal de atención le ofreció?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	87	22,6	22,6	22,6
	En desacuerdo	149	38,7	38,7	61,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	83	21,6	21,6	82,9
	De acuerdo	47	12,2	12,2	95,1
	Totalmente de acuerdo	19	4,9	4,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

*Nota.* datos recolectados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa de telecomunicaciones.

**Figura 28**

*¿Se cumplió a detalle todo sobre el servicio o producto que el personal de atención le ofreció?*



*Nota.* Figura elaborada de la tabla 40.

## Anexo 9. Grados y Títulos Validadores Herramientas de Gestión.

### Mgtr. Puestas Mendoza Beatriz Amparo

**DNI: 41651420**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 20/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 22/02/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 10/10/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/01/2013 Fecha egreso: 23/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PUESCAS MENDOZA, BEATRIZ AMPARO DNI 41651420	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 01/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

### Mg. Bermudez Garcia Giovani Noemi

**DNI: 32888406**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 11/03/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/10/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA - Fecha de diploma: 19/11/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

## Mg. Gonzales Avalos Diana Roxana

DNI: 3288865

GRUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GONZALES AVALOS, DIANA ROXANA DNI 32888065	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 11/03/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES AVALOS, DIANA ROXANA DNI 32888065	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/10/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES AVALOS, DIANA ROXANA DNI 32888065	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>