

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022**

AUTOR

**Julio Arturo Santamaría Curo**

RECUENTO DE PALABRAS

**15836 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**84989 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**67 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**188.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 11, 2023 3:10 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 11, 2023 3:11 PM GMT-5**

### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

En Vietnam, Hoang et al. (2021) explican que debido a que el objetivo base de toda empresa privada es la generación de beneficios económicos, la calidad de servicio se presenta como un factor decisivo. Cuestiones en cuanto a la satisfacción del cliente pueden generar demanda de los productos y servicios de una organización. Dado lo anterior, es fácil comprender la importancia de mejorar los factores que a su vez inciden en la calidad de los servicios de la empresa, entre los que se encuentra la gestión y capacitación de los recursos humanos.

En Indonesia, Pohan et al. (2018) resaltan la importancia y la influencia tanto directa como indirecta que posee tanto el desarrollo del recurso humano como la organización institucional sobre cuestiones como la calidad de servicio y el desempeño profesional. El estudio se realizó en una de las provincias donde existe una falta de relación entre el consumo de recursos y los resultados del desarrollo urbano. Además, los autores señalan que la organización necesita no solo una adecuada gestión de los recursos humanos para mejorar la calidad del trabajo realizado, sino que todo comienza con la selección oportuna de personas que reflejen los valores deseados, así como la necesidad de la preparación para cambiar y mejorar el trabajo.

En España, Molan (2016) describe que para que exista verdadera calidad de servicio, es necesario que la percepción de la misma que existe entre los propios trabajadores de las empresas y los clientes de dichos establecimientos sean congruentes. Para ello, el autor recomienda la aplicación de instrumentos de evaluación como cuestionarios, pues en muchos casos la percepción de la calidad del servicio provisto por los empleados suele ser significativamente mejor de la propia calificación de los clientes, evitando así que se pueda obtener información fiable que mejore la imagen de la empresa frente al mercado. Así mismo, añade que dicho fenómeno se suele dar debido a la propia y subjetiva sobreevaluación del propio desempeño, en contraste con una mirada menos parcializada del cliente externo.

En Nigeria, Mallami y Abukabar (2018) explican que los efectos provistos por una adecuada calidad de servicio en las empresas influye sobre diversas dimensiones de la organización, que van desde las dimensiones del marketing como satisfacción del cliente, intención de compra, retención del cliente y lealtad del cliente, así como a dimensiones financieras como beneficios económicos, equidad y rentabilidad, además de servir de indicador sobre el estado y propio desempeño de los procedimientos instaurados y de la gestión del recurso humano, por lo que debe ser adecuadamente evaluada para asegurar el óptimo desempeño empresarial.

En Emiratos Árabes Unidos, Zanqar et al. (2019) mencionan que la calidad de servicio, influenciada por la gestión del personal dentro de las organizaciones, requiere consignar el logro sostenible de factores como un adecuado procedimiento para la toma de decisiones, un enfoque directo en el cliente, liderazgo, un proceso educativo fiable, mejora continua, gestión de relaciones interpersonales, entre otros, por lo que es necesario un enfoque global para comprender a cabalidad los efectos del recurso humano sobre los servicios provistos.

En Nigeria, Kamselem y Audu (2020) resaltan la importancia del compromiso organizacional dentro de la relación entre el empoderamiento del recurso humano y la calidad del servicio provisto en las organizaciones, puesto que influye sobre factores como la comodidad del trabajador con su puesto de trabajo y el consecuente desempeño sobre el resultado provisto. Además, los autores explican que una mejor gestión del personal produce que se sientan identificados con la organización y les sea más sencillo mantener un compromiso fiable con el resultado esperado por los clientes de la empresa, así como promover la innovación frente a los procedimientos preestablecidos. Por último, menciona que es necesario estudiar el nivel de satisfacción laboral como un factor complementario a esto.

## Nacional

Flórez (2016) con respecto a los resultados en base al servicio, se determinó que las expectativas que tiene un cliente fueron de un 61%; no obstante, un 53% tiene una expectativa de aspecto negativo sobre la higiene de estos espacios. Los gerentes y los trabajadores evidencian tanto perspectivas como expectativas satisfactorias con relación a la higiene de su centro de trabajo. Existen un nivel elevado según intragrupo con relación al aseo de los activos fijos y las instalaciones físicas ( $\chi^2=19.63$   $p<0.05$ ). Actitud que parece razonable si se tiene presente que cada uno suele defender lo suyo. En lo que concierne a la comodidad de los componentes tangibles, un 80% de los usuarios se demuestra como insatisfecho con dichos elementos y en tanto un 93.3% consideran que estos no suelen ser suficientes en lo que refieren a silletería, camillas, camas y entre otros. Tanto trabajadores (97.1%) como es gerentes (100%) demuestran una conducta semejante al de los beneficiarios. Hallándose además en este ítem un alto nivel de encontrarse de acuerdo, ya sea en inter como en intra grupos.

Flores (2017) manifiesta que, de una totalidad de 15 administrativos de la organización en investigación el 67% de estas carece de algún experto en la gestión de talento y el 33% de las organización, indica que solo algunas veces suele contarse en su plan organizacional con un experto en la gestión de talento y demostrándose que la organización posee una debilidad en dichos aspectos, puesto que, al no seleccionarse a los trabajadores con un experto en la gestión del capital humano, las organizaciones poseerán una menor posibilidad de contar con los trabajadores adecuados para el puesto, el 27% de los gerentes aplica muy escasa ves un programa de políticas de estimulaciones para los trabajadores y en tanto el 53% de los gerentes no suelen aplicar este programa de políticas.

Calderón (2018) como resultado de la eficacia de la hipótesis específica 1, como hallazgo de haberse aplicado un análisis estadístico de la prueba R de Pearson, los resultados en contraste a la muestra junto a un índices del 0.97, mejor dicho un 96.7% con índice liberado y representado por el 3,3%, con lo cual fue posible validar a la hipótesis alterna en donde se sugiere que “La identificación de las áreas que establecen una normativa de crecimiento incidirá en lo que respecta el desarrollo del

capital humano eficiente en los casos de la investigación. Finalmente en función a otra hipótesis específica, de lo que corresponde la aplicación estadística obtuvo un resultado por un índice de 0.957, mejor dicho el 95.7% con un índice de autonomía, del 4.3% con lo que permite validar una de las hipótesis alternas que recomienda que, el desarrollo de la propuesta de optimización para las normativas incidirá en el desarrollo de la propuesta para optimizar las normativas incidiendo en el buen desarrollo del capital humano en lo que refieren a los casos de la investigación.

En el entorno local, se llevó a cabo un diagnóstico sobre la empresa DELCOR, la cual se dedica a la fabricación y diseño de máquinas, equipos y estructuras para lo que respecta la industria pesquera, agroindustrial y alimentaria; determinándose en una solución integral a sus planes industriales partiendo de *ellay – out* hasta la instalación de líneas completas de procesos. No obstante, hace un tiempo atrás ha venido detectándose algunos problemas con respecto a la calidad del servicio que los trabajadores ofrecían a los clientes, basándose no solamente de una sencilla perspectiva de negación en las respuestas de los trabajadores o la carencia de empatía que estos evidencias con los requerimientos de sus clientes, sino que además las equivocaciones de los informes que se emiten sobre la fabricación y el diseño de sus productos, que distintas ocasiones ha ocasionado un sobre coste para la organización, y peor aún la pérdida de clientes realmente relevantes. Del mismo modo, coexisten diversos factores incorrectos en la organización, incluyen la falta de capacitación de los empleados para optimizar el desempeño de sus funciones, la falta de comunicación interna entre los empleados y sus gerentes de línea y la mala ubicación de los departamentos de DELCOR.

La empresa DELCOR pese a su sostenibilidad y desarrollo en el mercado, se encuentra presentando algunas falencias relacionadas a la gestión del talento humano, siendo un factor relevante para que se continúe desarrollando en el sector que ha venido desenvolviéndose, por tal, para que se logre dar valor a la organización y optimizar de manera significativa el desempeño de cada uno de esos colaboradores, siendo necesario que se implemente un plan de gestión del talento humano que ha posible la organización de un modo formal los procesos, funciones y normas que

deben realizar sus colaboradores, tal como tener en cuenta estrategias de gestión que <sup>15</sup> la mejora de la calidad de servicio de la empresa DELCOR.

Previamente a lo que se mencionó, es de suma importancia que se analice la manera en que se viene gestionando a sus trabajadores, partiendo del <sup>3</sup> proceso de admisión, la evaluación de sus capacidades y la manera en que se les está recompensando por la realización de sus actividades.

## 1.2. Antecedentes de estudio

A nivel internacional, en Vietnam, Ngoc (2018) buscó describir las cualidades más relevantes para los clientes de una empresa de turismo dentro del recurso humano frente a la calidad del servicio. Para ello, se valió de una investigación cualitativa, que utilizó al cuestionario como instrumento aplicado a 70 clientes de una empresa de Vietnam. Es así como un 85.71% de la muestra considera fundamental que los trabajadores que interactúen con los clientes estén bien vestidos, un 87.5% que tengan un comportamiento adecuado y un idéntico 87.5% que se pueda confiar en ellos, estos son los elementos más resaltantes que debe poseer todo personal que interactúe con los clientes.

En Tailandia, Montreewat y Moryadee (2019) tuvieron como propósito identificar la situación de una organización frente a <sup>1</sup> la calidad de servicio provisto, así como la percepción de los clientes del personal. Para ello, utilizaron un estudio cualitativo, además <sup>2</sup> de la encuesta como método y un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que la calidad de servicio estuvo altamente valorada, con un promedio de 4.24 puntos, considerando elementos como la velocidad de notificación, velocidad de servicio y la predisposición a sugerencias (4.46, 4.33 y 4.30 puntos respectivamente). Por otro lado, el personal fue evaluado con un puntaje de 4.39 en promedio, tomando en cuenta el estado de ánimo de la atención, el cuidado del servicio y su presentación (4.46, 4.43 y 4.41 puntos respectivamente).

En Bangladesh, Ali (2019) estudió la influencia que tiene las condiciones laborales establecidas como parte de <sup>10</sup> la gestión del recurso humano sobre la calidad de servicio ofrecido en el sector educativo. Para ello, utilizaron un estudio cualitativo,

además de la encuesta como método y un cuestionario como instrumento aplicado a 516 estudiantes. De esta manera, sobre una escala de 7 puntos se obtuvo que las condiciones laborales obtuvieron un puntaje de 5.11 en promedio, mientras que la calidad de servicio percibida se ubicó en 5.27 puntos en promedio. Además, se concluye que existe una relación débil pero significativa entre las variables de estudio, con un coeficiente de 0.18 puntos.

En Grecia, Skarpeta et al. (2019) tuvieron como objetivo investigar la percepción de la calidad de servicio en organizaciones públicas, para lo cual desarrollaron un estudio cuantitativo, utilizando la encuesta como método y el cuestionario como instrumento sobre una muestra de 467 personas. Los resultados identifican que, en una escala de Likert, la frecuencia de buena atención en la primera vez tuvo un promedio de 4.25 puntos, la equidad de trato tuvo un valor de 2.92 puntos y el conocimiento demostrado por los trabajadores tuvo un promedio de 4.25.

En Argentina, Tandogan y Gurhan (2020) quisieron describir la opinión de los trabajadores de distintos hoteles sobre el impacto de la gestión estratégica del recurso humano frente a la calidad de servicio ofrecido, por lo que el estudio fue cualitativo, en el cual consideraron una muestra de 317 gerentes y trabajadores de hoteles a quienes aplicaron un cuestionario. Los resultados revelaron que la gestión estratégica de RRHH explicó el 66% de las respuestas de calidad de servicio, y también encontraron que el valor de significación fue menor a 0,05, mostrando la relación entre las variables.

A nivel nacional, en Lima, Huamán (2021) buscó describir la relación entre calidad de servicio y la gestión del recurso humano en un hospital, a través de un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, que aplicó un cuestionario como instrumento a una muestra de 85 enfermeras. De esta manera, un 57.6% describió una gestión regular del recurso humano, así como un 61.2% percibió una calidad de atención media. Finalmente, se encontró una correlación moderada y positiva entre las variables de estudio, con un coeficiente de 0.639

Morante (2021) en su estudio sobre “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre,

Piura". Se <sup>20</sup>tuvo como objetivo hallar la correlación entre variables. La metodología se determinó por ser no experimental y correlacional, asimismo, se aplicó una encuesta que permitió la recolección de información, en tanto su muestra estuvo integrada por <sup>59</sup>personas mayores de 60 años y menores de 24 años, los cuales forman parte de la IE Nuestra Señora del Pilar. <sup>1</sup>Entre los resultados que se obtuvieron fueron que la gestión de su capital humano, necesita ser reforzada, esto se debe a que, en la perspectiva del equipo en investigación; un 57% indica compensación, mientras que el 53% comento que los beneficios sociales, por otro lado, el 63% señalo que seguridad e higiene y el 60% manifestó que relaciones laborales; la relación de las variables es <sup>7</sup>0.698 entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

Alacote (2017) en su investigación denominada: "Diseño de un aplicativo móvil para mejorar la gestión de la geolocalización del talento humano de la empresa AHCOGE SAC, 2017". El autor <sup>25</sup>empleo como instrumento de recolección de datos la encuesta, asimismo, investigación descriptiva, no experimental. En cuanto a los resultados que se lograron obtener fueron que un 12% califico con nivel adecuado, por otra parte, el 50% señalo que se encontraba en un nivel regular. Dichos resultados son evidenciados en una gráfica de porcentajes sobre las conclusiones del estudio. Quedando limitada por la problemática de la investigación y los objetivos de la misma.

Molina (2019) elaboró una investigación sobre la <sup>11</sup>Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la cevichería el Mordisco, Distrito, Provincia y Región Huánuco 2018", tuvo como objetivo central <sup>12</sup>determinar la medida en que se logran relacionar las dos variables que se seleccionaron para estudiar. La investigación contó con técnicas e instrumentos que fueron aplicados a la muestra para poder recoger datos de relevancia y así continuar con el desarrollo de la misma. Con respecto a los resultados se ha podido establecer que <sup>7</sup>las variables tienen una relación altamente positiva, es decir que si la gestión de la capital humana se está haciendo de la manera correcta la calidad de servicio también será la apropiadas. Concluyéndose que, la correlación de variables posee un valor de 0.579, confirmando que existe una correlación positiva alta.

Morales (2019) realizó un estudio sobre “Gestión del talento humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018”, planteó como fin determinar la correlación que existe entre la variable independiente y dependiente. La metodología se caracterizó por ser básica de enfoque cuantitativa y un nivel correlacional, asimismo, se contó con una muestra integrada por 115 usuarios. En lo que respecta los resultados determinaron que la prueba de hipótesis entre las variables no se encuentra dándose con la misma fuerza, ya que coexisten diferentes elementos que se estarán tomando en cuenta para el adecuado desarrollo de las dos variables.

Rubio (2019) desarrollo un estudio en base a la “Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019”, propuso como objetivo central para que se identifique la correlación entre las dos variables seleccionadas para el estudio. Metodológicamente fue descriptivo y además fue de diseño no experimental y su muestra estuvo compuesta por 156 colaboradores. Los resultados determinaron que existe relación positiva de 0.643.

A nivel local, Bazán (2017) propuso un modelo de gestión del talento humano, para brindar un mejor servicio en el Hospital Belén, Lambayeque, 2015”, teniendo como finalidad elaborar un diagnóstico del estado situacional sobre su gestión en el capital humano. El estudio desarrolló una metodología descriptivo propositivo y asimismo fue no experimental, se contó con dos tipos de muestras que la integraba los trabajadores y los clientes, los cuales brindaron información a través de una encuesta que se les empleó. Concluyéndose que, en el Hospital suele profundizarse en lo que concierne el potencial de la gestión del capital humano para que se retenga el capital humano estratégico de la empresa como una vía para que incida en el resto de la investigación.

Espinoza (2020) desarrollo un estudio acerca de “Gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo” planteó como un objetivo general proyectar una planeación de gestión del capital humano que permita optimizar la calidad de servicio. La investigación fue cuantitativa, no experimental, además se empleó una encuesta como fuente de recaudación de información y en tanto su muestra estuvo integrada por 48 víctimas de

violencia familiar. En los hallazgos se determinó que un 64.6% señaló que la calidad de servicio que reciben por parte de la división medica no es la más adecuada.

Salazar (2020) llevó a cabo una exploración sobre la “Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban”, en donde su objetivo central fue definir la relación que existe entre la variable independiente y dependiente. La investigación fue de enfoque numérico, además fue de tipo básica y el diseño fue el no experimental, en cuanto a la obtención de datos se utilizó el cuestionario y fue aplicado a 35 trabajadores y 19 usuarios, quienes integraron la muestra. Uno de los principales resultados indicó que el 54% de la muestra consideran que la calidad de servicio no es la más conveniente, en tanto que, el 71 de los trabajadores refirió que la gestión del capital humano es netamente deficiente. Concluyéndose la existencia de una correlación de significancia sobre las variables en estudio.

Granda y Melendres (2018) en su tesis de título “Gestión del talento humano y su relación con la cooperativa agraria cafetalera casil Ltda.San Ignacio-2016” , tuvieron como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio. La metodolodia fue descriptiva – correlacional, no experimental. En lo que concierne a la técnica e instrumento para el recojo de información se utilizó la encuesta y el cuestionario, los cuales fueron empleados a los 125 accionistas que integraron la muestra de la investigación. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 31% se encontraba en totalmente desacuerdo y mientras que un 44% señalo la opción de promedio, se debe a limitaciones y deficiencias en el capital humano. Concluyéndose que, existe una incidencia entre las variables, puesto que, el valor P se halla muy cerca de 0. Dicho método hace posible que se obtengan conclusiones mucho más claras.

Suxe (2021) en su tesis titulada “Diagnóstico de la gestión del talento humano de la empresa Suministros Eléctricos de Control Industrial E.I.R.L – 2019”, manifestaron como objetivo central realizar un diagnóstico acerca de la gestión de talento humano en la empresa seleccionada para el estudio. La investigación fue descriptiva, y de un diseño no experimental, de manera que se llevó a cabo un diagnostico situacional, asimismo, se contó con una muestra conformada por 30 trabajadores. En el estudio se logró concluir que los trabajadores deben de captarse a través de un proceso de

selección, del estudio mediante el marco conceptual se halla la variable en investigación, asimismo, se pudo definir que la mayor parte de mano de obra suele realizar operaciones que se designan de acuerdo a lo determinado por la empresa (71%); por otro lado, equipos de trabajo reducidos evidencian falencias en los resultados cotidianos de sus actividades (29%), a origen de que se carece de capacitaciones y desconocimiento para la realización de sus actividades.

## **1.3. Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1. Teoría de la variable independiente**

#### **1.3.1.1 Definición Talento Humano**

Reyes y Bouzas (2019) manifestaron que la gestión de recursos humanos es la parte teórica, aclarando el concepto de capital humano en forma de cualquier término en la definición más amplia de la actitud de un individuo frente a metas productivas que requieren un proceso de orden social.

Alles (2016) manifiesta que el mantenerse preocupado por como optimizar conductas o comportamientos es algo que viene desde hace un tiempo atrás. Olvidando los textos religiosos y otros documentos, siendo posible visualizar dicha preocupación en gran cantidad de textos populares, como por decir, en cuentos y fabulas.

Mojica (2020) considera que el conocimiento, el compromiso y el poder se incluyen en las condiciones del proceso del talento, que a su vez se convierten en selección, reclutamiento y cultura organizacional, generando los interrogantes necesarios para obtener información contradictoria de las empresas sobre su aplicación a todas las víctimas, se enumeran en la Parte B de las entrevistas, y se espera que el análisis incluya a personas LGTBI, aborígenes, reinserción, víctimas del conflicto en general, afrodescendientes, personas con discapacidad o cuidados especiales e inmigrantes, así como empresas. números procesados.

López (2019) manifiesta que la gestión del talento debe abordarse estratégicamente como una función central en la organización y debe integrarse como un compromiso estratégico al igual que la RSE. Desde este punto de vista, en el marco

del análisis de la cadena de valor (Uribe, 2016), las funciones antes mencionadas logran la capacidad de crear valor para la empresa y convertirse en fuente de ventaja competitiva para la organización, herramienta que permite una ejecución consistente. de procesos debe desarrollarse en la empresa, de los cuales Generar ventas. <sup>27</sup> Uno de estos procesos (considerado de apoyo en la metodología) corresponde a la gestión del talento.

### 1.3.1.2 Importancia del talento humano

Navarro (2019) con el paso de los años y el de las complejidades socio económicas del S. XXI, cada vez suele tomarse con mayor relevancia la existencia de una oficina encargada del capital humano en cualquier organización sin importar el tamaño, además debe de contar con profesionistas especialistas, para que brinden apoyo en la realización de los objetivos ambientales, culturales, sociales y políticos, así como de los sujetos como de las entidades privadas, públicas o ya sea de otro sector. Se observa la relevancia de sus responsabilidades mayormente administrativas, en tanto, su gestión es importante que trascienda en diferentes elementos ya sea colectivos e individuales, tal grupo de profesionistas que se hacen cargo de esta área necesitan ser sensibles no únicamente a los intereses <sup>13</sup> de la empresa, más bien a las capacidades, perspectivas, intereses de las personas tanto externas como internas de la organización.

Guzmán (2017) considera en base a la gestión de talento humano, que se le toma en cuenta al grupo de estrategias y procesos dentro de una empresa, creadas para gestionar, retener, atraer, desarrollar y motivar a cada uno de sus trabajadores. Descubriendo la relevancia de su continuidad. Entonces la gestión del capital humano <sup>48</sup> se ha ido convirtiendo en uno de los factores claves para que las empresas logren los propósitos planteados, asimismo, hace posible que se cuente con los trabajadores correctos para así las empresas logren el éxito anhelado.

### 1.3.1.3 Componentes del talento humano

Castillo (2016) hace mención sobre cinco competencias consideradas claves para las empresas de hoy en día: el conocimiento de las empresas y de sus hitos

claves para su éxito; la intención de poner en marcha las practicas del capital humano, para aumentar la rentabilidad con relación a la inversión, incidiendo de manera relevante acerca de la actitud de los trabajadores.

La gestión cultural enfocada a dar servicios superiores y de una excelente calidad a los clientes, disminuyendo de esta manera las quejas o reclamos y brindando un servicio amable y además cálido; la gestión del cambio frente a los problemas y las demandas que se vayan dando en su desenvolvimiento y finalmente la ingenuidad de los trabajadores; como auto aprobación relacionado a la confianza y el modelo del que los proclama.

Los aspectos indicados que integran la gestión del capital humano en estos tiempos, conllevan a que se incorpore tanto mejoras como nuevas herramientas que permitan administrarlo y de esta manera se haga frente a una situación turbulenta.

El talento puede desarrollarse teniéndose presente 04 aspectos importantes como es la habilidad, la actitud, el conocimiento y el juicio, en donde el desafío suele imponerse para que logre retenerse dichos activos que son de suma importancia para la organización.

#### **1.3.1.4 Etapas de la gestión estratégica del talento Humano**

Camacho (2020) alude que para poder cumplirse con la finalidad de implementarse una gestión estratégica del capital humano efectiva y eficaz, se ha partido desde el MIPG, en donde las empresas deben de desarrollar cinco fases teniendo en cuenta el enfoque de optimización diaria del capital humano, para que después se profundice en los ciclos de vida del sector público en la institución. Bajo dicho pensamiento, el jefe del área de talento humano es necesario que comprenda que su responsabilidad se encuentra basado en un ciclo constante que necesita comenzar con un plan apropiado. Aquella debe de concernir a un análisis sensato de cada una de las operaciones, sucesos y responsabilidades que se encuentren vinculadas al capital humano, debiendo estar articulada con la dirección estratégica de la empresa.

**Disponer de la información:** se basa en recaudar datos de un modo permanente y oportuno acerca de la organización y su capital humano. Dichos datos incluyen: los marcos normativos y la dirección estratégica del ministerio, las particularidades de los servidores y las propiedades de los trabajos.

**Diagnosticar la GETH:** Realizar acciones enfocadas a que se fortalezca el talento humano y el liderazgo, mediante la matriz denominada GETH, que comprende un inventario de los elementos para la realización de los lineamientos de las leyes. Basándose en ello, la institución logra reconocer los distintos aspectos que tienen que mejorarse y las fortalezas. Una vez que se desarrolle la matriz podrá obtenerse una calificación que haga posible ubicarse en ciertos niveles de madurez los cuales son, la consolidación, operativo y transformación.

**Diseñar acciones para la GETH:** suele darse cuando ya se identificó el grado de madurez en el que se sitúa la institución. De manera que se crean las acciones que logre permitir el avance. Para lo cual la función pública brinda un formato vinculado a la mencionada matriz, dándosele el nombre de plan de acción, en donde se procede a detallar una variedad de pasos para que las empresas, con base en los hallazgos del diagnóstico, determinen ciertos aspectos que necesariamente deben de priorizar al nivel siguiente de madurez.

**Implementar acciones para la GETH:** Dicha etapa se enfoca en implementar acciones anteriormente que fueron diseñadas para que se refuerce la gestión estratégica del capital humano, según los aspectos frágiles que se han podido detectar en el diagnóstico. Cada una de estas acciones se encuentran encuadradas en lo que respecta el ciclo de la vida del confeso: ingresos, desarrollo y retiros. Siendo pertinente que se indique en el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- como líder de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, determinándose cinco Rutas de Creación de Valor, determinadas como rutas que llevan a la creación de valor público mediante el fortalecimiento del capital humano.

#### a. Ruta de la Felicidad

Se menciona que la felicidad vuelve productivos a las personas. Dicha ruta se vincula, entre demás, con las temáticas siguientes: salud en el trabajo y seguridad, bienestar, clima laboral, prevención de la salud y promoción, home office, ambientes físicos, motivaciones, capacitación, mejoramiento personal y entre otros.

#### **b. Ruta del Crecimiento**

Liderando talento. Dicha ruta suele relacionarse con demás temáticas: inducción, trabajo en grupo, valores, integridad, reinducción, comunicación y también integración, clima organizacional, desarrollo de las competencias del área de gerencia.

#### **c. Ruta del Servicio**

Al servicio de los ciudadanos. Dicha ruta está relacionada con las siguientes temáticas: incentivos, cultura organización, análisis de rendimiento, capacitaciones, integridad, cambios culturales, inducción y reinducción.

#### **d. Ruta de la Calidad**

La cultura de hacer las cosas bien. En el caso de la ruta de calidad se vincula entre demás temáticas: análisis de rendimiento, integridad, valores, convenios de gestión, motivos de retiro, análisis de las competencias, principios y la gestión de los problemas.

#### **e. Ruta del análisis de datos:**

Conociendo el talento. Dicha ruta se correlaciona con demás materias: planificación de vacantes, reconocimiento de las necesidades, planta de trabajadores, determinación del capital humano, SIGEP.

**Evaluar la gestión del talento humano:** Se basa en realizar un seguimiento a cada una de las actividades implementadas y establecer la eficacia de las mismas. La gestión se analiza, esencialmente, mediante el instrumento de las políticas creado para la medición y verificación de la evolución de MIPG: el FURAG.

### **1.3.1.5 Tipos de talento humano**

Peiró (2020) **Talento natural.** Refiere que este es de gran evidencia y suele ponerse en práctica desde un primer momento, ya que, es consciente de aquello. Siendo algo natural y que además no necesita de ningún esfuerzo para que lo ponga en público.

**Talento oculto.** Se basa en que se tenga un talento el cual hasta el momento no se ha percibido por el mismo sujeto. Algunas veces, las personas no suelen ser conscientes de aquella habilidad y que lo considere como algo muy común. No existe otra cosa mejor que preguntarse a sí mismo y a los demás sobre si hay algo que estimen sobresaliente en sus acciones para que tome la decisión de iniciar a explotar dicho talento que han mantenido oculto y que están por revelar.

**Talentos potenciales.** Con respecto a este punto las personas tienen conocimiento sobre dichas destrezas, sin embargo, no han sido explotadas ninguna de estas habilidades. Asimismo, estas pueden generar cierta molestia, puesto que, es algo que se tiene ahí, siendo bueno explotarlo para que de esta manera se saque el mayor provecho.

### 1.3.1.6 Funciones de talento Humano

Reyes y Bouzas (2019) Las funciones que realiza la ARH no pueden generalizarse porque son determinadas por las empresas y las decisiones específicas no permiten imponerlas estrictamente.

Con estas limitaciones es posible referirse a algunos estándares que de manera general será la función de la ARH las cuales suelen relacionarse con el consenso constante y ausencia de los trabajadores.

**Proceso de reclutamiento de personal:** La ARH refiere a la solicitud de la organización que posee el compromiso de llevar a cabo dicha función que en realidad concluye cuando los trabajadores son contratados e involucra el plan de análisis él sindicato y por último la selección del trabajador y su contrato.

**Selección de personal:** Esta selección requiere de un análisis responsable del potencial de talento de cada candidato, es el único momento en que ARH tiene opción, pero luego la brújula de la empresa se verá limitada por la generación de derechos, incluyendo el trabajo en derechos humanos de empleados.

**Contratación:** La contratación es la etapa donde la empresa formaliza los términos del contrato del trabajador. Para ello, se deben tener en cuenta todos los aspectos del desempeño de los empleados establecidos en los convenios colectivos, sin embargo, los empleados deben ser empleados de acuerdo con sus derechos, condiciones especiales y funciones del proyecto empresarial, presiones de crecimiento, programas de capacitación y responsabilidades establecidas por los sindicatos.

**Integración del trabajador a la empresa:** Esta integración es una actividad que recibe poca atención en muchos contextos, pero se considera de suma importancia. ARH gana cuando invierte tiempo y esfuerzo en educar al nuevo empleado sobre las fortalezas de la empresa y las formas en que se beneficiarán. Instrucciones para iniciar el proceso del proyecto empresarial.

**Evaluación del desempeño:** Es importante saber qué contratos de las organizaciones son colegiados, cuáles son las formas y condiciones de afiliación sindical y, por último, no tener miedo ni sesgo sobre qué papel juega.

**Clima laboral:** Dicha expresión refiere a las condiciones de interacciones humanas que suelen privar en la organización. Habitualmente en los trabajos es muy fácil el llegar escucharse algunas expresiones como son: en esas organizaciones todos se encuentran contra todos, en estas empresas es importante que les caigas bien a las personas del área de recursos humanos, en esas organizaciones no vale la pena el comprometerse, ya que, la productividad será aumentada o en esas empresas suelen dar buen trato a sus colaboradores, otra de las expresiones es que en esas empresas ganan bien y cuidan a sus trabajadores, la existencia de dichas prácticas o ya sea de otras similares es primeramente la responsabilidad del departamento de recursos humanos, determinándose el clima organizacional el cual se considera como factor clave para que la empresa logre alcanzar el éxito esperado.

**Capacitación de los trabajadores:** las capacitaciones se le considera como una materia pendiente en algunos países que se encuentran vías de desarrollo, ya que, los programas inductivos muchas veces se desarrollan de manera improvisada y no se lleva tampoco un control de los hallazgos y menos aún una programación sólida.

### 1.3.1.7 Dimensiones del talento humano

Para Chiavenato (2019) los Procesos de Gestión del Talento Humano está integrada en basa a 6 pasos para lograr fraternizar a al nuevo personal, y son:

#### a. Integración de personas

Indica que este paso, es el proceso en el cual se aceptan postulante con caracteres que se ajustan a aquello que la empresa anda buscando. Para lo cual las organizaciones cuentan con procesos que hacen registros de las cualidades anheladas y seleccionando a aquellos que logran cumplir con cada una de las cualidades requeridas.

**Reclutamiento de personal.** Determina el reclutamiento de los colaboradores como el procedimiento en el que se propaga cada una de las vacantes laborales y atrae personal para que colaboren en lo que respecta el proceso de la selección.

**Finalidad.** Hace referencia al objetivo del reclutamiento, en donde se basa en encontrar al personal adecuado para que logre desarrollar u ocupar algún puesto, se tiene en cuenta el perfil del cargo y cada una de las capacidades del solicitante.

**Fuentes y medios de reclutamiento.** Estos son los canales que utiliza una organización para que lleve a cabo el reclutamiento de los postulantes para el cargo que se encuentra buscando. Estas pueden ser externas o internas.

**Selección de personal.** Se basa en que la selección es un filtro el cual hace posible el acceso a las personas que cuenten con las capacidades necesarias para que asuman el puesto, teniéndose presente cada una de las condiciones con el propósito de que se eleve su rendimiento y competitividad de la empresa.

#### **b. Organizar a las personas**

Hace mención en dicho proceso a concesión del solicitante adecuado en el cargo laboral para el que se seleccionó e instruyó. Para aquellos las organizaciones es necesario que fijen las exigencias, normas y cada una de los mandos que tendrán cada uno de los trabajadores.

**Orientación a las personas.** Relata que dicho proceso es aquella inducción que se le ofrece a los trabajadores con relación a cada una sus responsabilidades con la finalidad de que se adecue a la empresa.

**Diseño de puestos.** Describe que la realización apropiada de las responsabilidades dependerá de la planeación, ejemplo y la estructura de las propias fijadas anteriormente por la organización. De tal manera se necesita de compromiso por parte de los trabajadores para continuarlas de una manera eficiente.

**Evaluación del desempeño profesional.** Hace referencia sobre un diagnóstico estructurado de las conductas laborales con relación a las actividades desarrolladas y los propósitos a lograr, las capacidades y destrezas que tiene el colaborador para el

puesto en que se encuentra realizando. El fin de aplicarse es el reconocer cada una de las deficiencias y que estas se subsanen para corregir la vida laboral y la calidad del trabajo.

### **c. Recompensar a las personas.**

Revela que son elementos <sup>78</sup> que tratan de motivar a los trabajadores de manera positiva para que alcance las metas de la empresa y una vez que se hayan logrado cumplir satisfacer de alguna forma presunciones personales a través de distinciones.

**Remuneración.** Hacen mención que aquella retribución que un trabajador logra percibir por sus responsabilidades profesionales, objetivos logrados y las competencias dentro de la organización. Teniéndose en dicho ámbito prestaciones, bonos, seguros y salarios.

**Programa de incentivos.** Indica que son capacitaciones y/o retribuciones que se le brinda a los trabajadores con el objetivo de buscar el rendimiento anhelado por la empresa para la realización de las metas y se afiance la conducta de los trabajadores que cuentan con el rendimiento ya esperado.

**Prestaciones y servicios.** Señalan que son remuneraciones agregados que la organización brinda a sus trabajadores. De igual manera relacionadas con ciertos índices de responsabilidad social de la empresa.

### **d. Desarrollo de las personas.**

En dicho proceso lo que se trata es en desarrollar habilidades nuevas y reforzar cada una de las capacidades a través de datos que sean de utilidad para aquello, su objetivo se centra en transformar sus conductas y hábitos en la ejecución de las operaciones.

**Capacitación.** hace referencia al aumento del rendimiento laboral y se desarrollan diferentes competencias del trabajador, la finalidad es volverlos personas creativas y productivas.

**Creatividad e innovación.** Alude a que la creatividad es hacer uso de la imaginación para poder dar solución a alguna dificultad con el propósito que brinde

estabilidad empresarial. La innovación, no obstante, se considera un proceso que trata de crear ideas que logren ser establecida en la organización.

**Administración del cambio.** Describe que para que se consiga el cambio en los comportamientos organizacionales se deben de enfocar primeramente en la conducta personal de todos los miembros de la organización. Para que se logre llevar un proceso adecuado de cambio organización en donde es importante que se comprenda las necesidades del mismo, tal como es el anhelo de los trabajadores de colaborar para el alcance del mismo.

**e. Retener a las personas.**

Revela como uno de los puntos relevantes para lo que respecta la retención, argumentos principales como es la limpieza laboral y la certeza en el centro laboral y los diferentes estilos de gestión que avalen una adecuada calidad de vida de los trabajadores. Ofrecen condiciones apropiadas de trabajo, contribuye a que se mantenga estimulado a los colaboradores y por lo mismo que se conserven en la organización.

**Higiene laboral.** Alude que son escenarios del ambiente los cuales perjudican el confort y la salud de los trabajadores y la estructura apropiada libre de deterioros que hacen posible que se desarrollen adecuadamente las operaciones o las funciones de trabajo.

**Seguridad laboral.** Debe de tenerse presente tres clases de prevención relevantes para que se conserve la seguridad en el centro laboral, siendo la prevención de los robos, incendios y de los accidentes.

**Calidad de vida en el trabajo.** Señala que al ofrecerse una adecuada calidad de vida a los empleados es ofrecerles el mayor bienestar y satisfacción en el departamento en donde suelen desempeñarse. Del mismo modo el respaldo organizacional para que se puedan ejecutar apropiadamente sus responsabilidades y de este modo lograr ser mayormente competitivos.

#### f. Supervisar a las personas.

Manifiestan que la auditoria contribuye a las evaluaciones de procesos, operaciones o acciones que se desarrollen en una empresa, operando para la gestión de una empresa. Las auditorias son estimadas como un método de evaluación independiente.

**Seguimiento a la labor.** El Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno, especifica que el control que suele brindarse en las actividades que son ejecutados por los colaboradores en una empresa siendo aun mayormente complicado de acuerdo al nivel de las experiencias, y la eficiencia de lo que respecta el control interno.

**Sistemas de información.** Se detalla que son componentes relacionados los cuales hacen posible el capturar, procesar y transmitir los datos de cualquier organización, con el objetivo de brindar información confidencial, veras y en un tiempo real, en donde se refuercen las inspecciones que se lleven a cabo dentro de la organización.

### 29 1.3.2. Teorías de la variable dependiente

#### 9 1.3.2.1. Definición de calidad de servicio

Para Parasuraman et al. (1992) estima que la calidad de servicio debe de considerarse para la organización como uno de los factores principales para la gestión de una empresa, puesto que, de acuerdo a aquellos, esto hace posible que se distingue de una manera comparativa con el resto de protocolos relacionados a la atención del cliente, siendo esto un factor que aumenta el nivel de la satisfacción y la fidelización de los clientes en general, de manera que, con dicho consentimiento pueden tomarse operaciones que hagan posible el fortalecimiento de la organización.

Vargas (2014) la actividad de la administración se basa en fomentar la calidad, residiendo en determinar y encomendar cada una de las normas de calidad. Se necesita de un programa administrativo matricial interfuncional, para las actividades del TOC. La calidad requiere que sea planificada a través de una determinación clara

de las funciones de la alta y media gestión y la integración de un comité del control de la calidad.

Pablo (2019) sugiere en base a sistemas de gestión de calidad, refiriendo al hábito tanto practicado como desarrollado por una empresa para que se interprete cada uno de los requerimientos y perspectivas de sus consumidores y brindarles, en resultado, un servicio de rapidez, oportuno, confiables, seguro y sobre todo adecuado, pese a encontrarse en circunstancias inesperadas o frente a equivocaciones, de modo que los clientes se sientan comprendidos, servidos, atendidos y sorprendido con un valor mucho mayor al que se esperaba, suministrando ingresos mayores y menores costos para la empresa.

Zágarra (2015) desde su perspectiva empresarial, manifiesta que las estrategias de gestión para la calidad han padecido algunas transformaciones en contestación a las dificultades de los contextos políticos, económicos y sociales, avanzando desde las actividades de inspección, el control de la calidad, especificaciones, hasta la optimización continua y la creación de servicios enfocados en las perspectivas de los clientes. En dicha visión Juran, hace referencia a la calidad como ajuste a la utilidad, involucrando una noción de ausencia de falencias y al mismo tiempo calidad como atributo (Cantú, 2006) elementos que concebirían incrementar los niveles de satisfacción aumentando la colaboración del mercado.

Por su lado, Fontalvo (2015) en su libro determinó la definición de calidad como es la agrupación de particularidades congénitas de un servicio o producto que complace los requerimientos y perspectivas de los consumidores.

### **1.3.2.2. Importancia de la calidad de servicio**

Scarlli (2021) en la actualidad se vive en un mercado en donde los clientes son los protagonistas y la posibilidad de las empresas suelen depender de las estimaciones que sus consumidores hacen de una forma pública, siendo mediante comentarios en RRSS como estimaciones en los buscadores. En tanto a ello, los servicios de atención a los clientes necesitan que sea uno de las áreas más relevantes de la organización. Poseer la capacidad para brindar soluciones a los reclamos o dificultades que los

usuarios tienen con los servicios o bienes de una forma más rápida, permitiendo que se eviten valoraciones de aspecto negativo e incrementando las valoraciones de aspecto positivo. Existiendo gran cantidad de empresarios que no concluyen de estar convencidos de la relevancia de dicho servicio, por tal razón se muestra la significancia del área de atención a los clientes.

### **1.3.2.3. Estrategias de calidad de servicio**

Moya (2016) cuando se habla sobre este término que es la calidad de servicio, de manera inmediata suele venírse nos a la cabeza la definición de cliente. En estos tiempos, como clientes, lo que se busca es calidad, se quieren productos que realmente logren satisfacer cada uno de los requerimientos a un costo mínimo, además que sea tecnológico, durable y que además coexista diversidad de alternativas dentro del mercado. Por otra parte, se espera que los servicios se encuentren enfocados a la satisfacción de las necesidades, donde se haga entrega de una adecuada atención y sobre todo que se base en cordialidad, información y entre otras.

#### **Elementos tangibles.**

Hace referencia a las apariencias de la infraestructura de la empresa, la presentación de los trabajadores y hasta la maquinaria usada en cierta empresa. Un análisis beneficioso en dicho rubro invita a los clientes para que lleve a cabo su primer acuerdo con la empresa.

No suelen ser pocos los consumidores que pertenecen al ramo industrial que únicamente con realizar una visita a la empresa o teniendo en cuenta su sistema de cómputo, decidiendo llevar a cabo su 1er pedido. Sin que se diga de las empresas que forman parte del sector comercial: una manifestación apropiada de los bienes que vende incidiendo en un consumidor potencial.

#### **Cumplimiento de promesa.**

Representa brindar de manera oportuna y correcta el servicio brindado. Mejor dicho, que, si usted realizó una promesa son respecto a la entrega de un pedido de 30 toneladas de insumos a sus clientes industriales un viernes a las 9 de la mañana, tiene

que cumplirse con ambas variables. entregando a las 9 de la mañana las toneladas prometidas.

A pesar de que ambos requisitos resulten ser diversos, los usuarios han hecho mención que ambos posee gran significancia, pues inciden la desconfianza o confianza hacia la organización que brinda el servicio. Según los clientes, la confianza suele ser lo más relevante en función del servicio.

### **Actitud de servicio.**

Con gran frecuencia los consumidores descubren la carencia de actitud del servicio por el lado de los trabajadores, significando que no siente la disposición por quien los atienden para resolver y escuchar sus emergencias o ya sea sus problemas del modo más apropiado.

Siendo el factor que más amonestan los consumidores, siendo el más relevante en su análisis. Posteriormente a la realización, las conductas inciden en los clientes para que después tome la decisión de regresar y considerándose como una oportunidad de mejorar al interior de las empresas que se encargan de brindar servicios. Inducir a los trabajadores para que consigan mostrar empatía con los clientes, haciéndolos comprender que sin los consumidores no existen ninguna para existir.

### **Competencia del personal.**

Los clientes suelen calificar que tan competentes son sus trabajadores para que se les atienda adecuadamente, si es amable; si tiene conocimiento de la empresa en donde labora y los servicios o productos que comercializan, si somete las políticas y las condiciones de venta, en fin, si cuenta con la capacidad de inspirar seguridad con sus sapiencias como para que se pueda solicitar orientación.

Gran cantidad de usuarios tienen conocimiento sobre aquello que desean adquirir, sin embargo, aquellos que necesiten de consejos u orientación y recomendaciones pudiendo no tenerlas presente, pese a que estas sean las más convenientes.

## **Empatía.**

Pese a que la mayoría de los sujetos determina a la empatía como situarse en el lugar de los clientes, la empatía se orienta en los aspectos siguientes:

Facilidad de contacto: ¿Es sencillo facilitar la llegada hasta su empresa? ¿Cuándo suelen llamar a sus trabajadores los encuentran, sus números de teléfono son los que nunca suelen contestarse y además que cuando responden, los clientes no logran encontrar a quien busca y absolutamente nadie puede brindarle apoyo?

Comunicación: algo que suele buscar los consumidores es un nivel superior de la comunicación por el lado de la organización que les comercializa, asimismo, se considera un idioma que ellos puedan comprender de una manera clara.

Gustos y necesidades: los clientes anhelan que se les trate de manera única, además que se les brinde cada uno de los servicios que requiera y en las condiciones más convenientes para él y el por qué no. Ofreciéndosele algo agregado que superen y logren las perspectivas.

### **1.3.2.4. Tipos de indicadores de calidad de servicio**

Un plan de indicadores de en base a la calidad es importante que se contemple tres clases de indicadores, de modo que coexista un control general de las operaciones de la organización y de los hallazgos globales ante a los clientes. Los orígenes que estimulan el hallazgo final del procedimiento debiéndose buscar en el comienzo, puesto que, algún error o defecto detectado en la primera operación impide la posible realización incompleta de lo que falta del proceso. En caso de que se desee conseguir un hallazgo específico se necesita que se tenga un control de las razones que estimulan. Estos indicadores de calidad de los procedimientos se encuentran enfocados a que se controle la cadena de causa – efecto de las diferentes acciones de la empresa que tendrán un impacto en sus grados de servicio.

Indicador de calidad del proceso / actividad: resaltan el grado de realización de los detalles previstos en la ejecución de las operaciones de la organización, centrándose en la información generada por los mismos.

Indicador de calidad del servicio: manifiestan las particularidades del servicio final que se ofreció a los visitantes, partiendo de la verificación o inspección de los datos que se recogieron de manera interna.

Indicador de calidad de la percepción del cliente: manifestando las opiniones de los clientes con relación al servicio obtenido, recolectándose a través de métodos o encuestas similares.

#### **1.3.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio**

Parasuraman et al. (1992) mediante un cuestionario que se encuentra trazado por diferentes ítems con diferentes tipos de respuestas, lo cual contribuirá a que se entienda la perspectiva de los clientes con relación a un servicio, permitiendo que se analice la calidad de servicio, teniéndose presente 05 relevantes dimensiones:

Elementos tangibles: Aspectos físicos que los clientes considera como son los trabajadores, equipos, modernidad, infraestructura entre otros.

Fiabilidad: hace referencia a las empresas que desarrollan un servicio adecuadamente la primera vez. Asimismo, evidencia que las empresas se suelen esforzar por el cumplimiento de cada una de sus promesas y prestando atención a los hallazgos. La fiabilidad se ha clasificado como una de las primeras dimensiones del patrón de calidad de servicio SERVQUAL. Las investigaciones de Lam (2002) clasificaron la fiabilidad como la primera dimensión del modelo en base a la calidad del servicio.

Capacidad de respuesta: disponibilidad de los trabajadores para hacerles mención a los clientes que suelen hacer uso de los servicios que cuando se desarrollará las actividades, ofreciéndoles toda la atención, promoviendo cada uno de los servicios y respondiendo según a sus demandas.

Seguridad: o ya sea certeza, definiéndose como consentimiento de los trabajadores y la cortesía y la manera para emitirse confianza a los clientes. Asegurar hace referencia a que se mantenga informado a sus consumidores en su idioma originario y oírlos, particularmente de su instrucción educativa, nacionalidad y edad.

La garantía manifiesta que las cualidades de los trabajadores y su conducta, y <sup>2</sup> las capacidades de los trabajadores para que proporcione servicios amistosos, corteses, confidencial y además competitivos.

Empatía: los consumidores es importante que sientan que la empresa que se encuentra ofreciendo sus servicios los haga sentir como prioridad. Este principio se basa en prestar atención, cuidar y brindar servicios a los usuarios. Enfocándose en transmitir sensaciones especiales y únicas a los clientes.

#### 1.4. <sup>2</sup> Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022?

#### 1.5. Justificación e importancia

Se considera de suma importancia porque permite identificar <sup>24</sup> la relación que existe entre la gestión del talento y la calidad del servicio, se refiere a la forma en que se gestionan, apoyan y monitorean los recursos humanos, mostrando diferentes formas de gestionar el conjunto de factores personas. conduce a Mirar las actividades individuales de recursos humanos en el programa.

Por esta razón, es importante hacer una investigación detallada <sup>37</sup> sobre el tema de Gestión del Talento y Calidad de Servicio, ya que de ello depende en gran medida cómo se gestione el factor humano para ver el desempeño de cada puesto de RRHH en la empresa.

Por lo <sup>58</sup> que la elaboración del presente trabajo de investigación se justifica porque los resultados han mejorado <sup>8</sup> la calidad del servicio, principalmente fortaleciendo la capacidad de las personas o personas y modernizando el proceso de integración de nuevas personas, se gestiona directamente a las personas y se obtiene una atención de calidad.

## 1.6. Hipótesis

H1: Existe relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

H0: No existe relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

### 1.7.2. Objetos específicos

Identificar la gestión del talento humano en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

Diagnosticar la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

Interpretar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

**Descriptivo.** Hernández y Mendoza (2018) exponen que “los estudios descriptivos suelen utilizarse para determinar semejanzas y/o diferencias entre elementos en relación a la situación”. La investigación fue descriptiva, debido a que se analiza detalladamente las variables <sup>42</sup> gestión del talento y calidad de servicio en relación con el contexto en el que se encuentra la situación de ambas variables con relación al problema que pudo identificarse.

**Correlacional.** Hernández y Mendoza (2018) “las investigaciones correlacionales poseen como objetivo tener conocimiento sobre el nivel de relación que existe entre ambos o más definiciones, variables o categorías en un contexto en particular” (2014, p. 93). El estudio se caracterizó por ser correlacional, ya que, que se pretendió tener conocimiento sobre <sup>2</sup> la relación que existe entre ambas variables de estudio.

#### Diseño de investigación

**No experimental.** Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014) afirmaron que el diseño experimental es el plan que guía al investigador en la realización del experimento. El estudio se caracteriza como <sup>57</sup> no experimental porque el estudio se realizó sin manipular los resultados de las variables analizadas durante el desarrollo.

**Transversal.** Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014) Se define como un diseño de estudio observacional único que mide una o más características de la unidad de investigación de forma variable en el tiempo. El estudio también <sup>20</sup> fue transversal porque la recolección de datos se realizó en un momento dado; es decir, los datos se recopilaron en un momento dado para describir los resultados.

### 2.2. Población y muestra

**Población.** Vera (2021) alude que “una población es aquella agrupación de cada uno de los casos que conciertan con una variedad de detalles” (p.151). La población

del siguiente estudio estuvo integrada por 25<sup>3</sup> trabajadores y 31 clientes frecuentes que concurren a la empresa DELCOR. Se considera esa cantidad de clientes porque se dedica a la construcción de equipos y maquinaria para el sector pesca y la variedad de clientes es limitado.

**Muestra.** Vera (2021) declara que, “la muestra refiere a un subconjunto de intereses acerca del cual recogerán información, y que se debe de determinar y limitar de antemano, asimismo, que debe ser característico de la población” (p.151). La muestra es no probabilística de carácter intencionada, ya que, el investigador ha decidido escoger su muestra bajo las circunstancias y situaciones que él ha percibido y teniendo en cuenta que la empresa posee pocos al ser un sector industrial se consideró 31 clientes elegidos a criterio del investigador.

### **2.3. Variables y operacionalización**

#### **Variables**

Reyes y Bouzas (2019) manifiestan que la gestión de los RRHH es muchas veces la parte teórica del esclarecimiento del concepto de capital humano, proceso que requiere orden social, a partir de la expresión de cualquier cargo individual con fines productivos en el sentido más amplio de su definición.

Para Parasuraman et al. (1992) estima que la calidad de servicio debe de considerarse para la organización como uno de los factores principales para la gestión de una empresa, puesto que, de acuerdo a aquellos, esto hace posible que se distingue de una manera comparativa con el resto de protocolos relacionados a la atención del cliente, siendo esto un factor que aumenta el nivel de la satisfacción y la fidelización de los clientes en general, de manera que, con dicho consentimiento pueden tomarse operaciones que hagan posible el fortalecimiento de la organización.

2

Tabla 1

Operacionalización de talento humano

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Talento humano	Integración de personas	Reclutamiento de personal	1.	Encuesta y cuestionario
		Finalidad	2.	
		Fuentes y medios de reclutamiento	3.	
	Organización de personas:	Selección de personal	4.	
		Orientación a las personas	5.	
		Diseño de puestos	6.	
		Evaluación del desempeño profesional	7.	
	Recompensar a las personas	Remuneración	8.	
		Programa de incentivos	9.	
		Prestaciones y servicios	10.	
	Desarrollo de las personas	Capacitación	11.	
		Creatividad e innovación	12.	
		Administración del cambio	13.	
	Retener a las personas	Higiene laboral	14.	
		Seguridad laboral	15.	
	Supervisar a las personas.	Calidad de vida en el trabajo	16.	
		Seguimiento a la labor	17.	
		Sistemas de información	18.	

18

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
<b>calidad de servicio</b>	39 Elementos tangibles	Tecnología	01.	Encuesta y cuestionario
			02.	
	Confiabilidad	Apariencia del personal	03.	
		Apariencia de las instalaciones	04.	
			05.	
		Nivel de la fiabilidad	06.	
	Capacidad de respuesta		07.	
		Eficiencia	08.	
			09.	
	Seguridad	Tiempo	10.	
			11.	
		Disposición	12.	
			13.	
		Nivel de credibilidad y confianza	14.	
	Empatía		15.	
		Nivel de conocimientos	16.	
			17.	
		Cortesía y amabilidad	18.	
			19.	
			20.	
		Grado de comunicación	21.	
		22.		

**1** Fuente: Elaboración propia

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

### Técnicas

**Encuesta.** Vera (2021) consideran que las encuestas consisten en recopilar información utilizando herramientas como los cuestionarios”. En el presente estudio, mediante esta técnica, se conectaron unidades observacionales mediante un cuestionario prediseñado en el que responderían 25 empleados en función de variables de talento y 31 clientes en función de la calidad del servicio recibido.

### Instrumentos

**Cuestionario.** Vera (2021) indica que “declaran que los sujetos que son encuestados suelen responder una variedad ítems diseñadas por el autor, el cual recibe el nombre de cuestionario.” El instrumento utilizado es un cuestionario probado estadísticamente con el método alfa de Cronbach, y el resultado es mayor a 0.89, por lo que se concluye que el instrumento utilizado es confiable.

### Validación

La validez: Incluyendo el grado en que un método particular utilizado en un estudio puede inferirse de los resultados recogidos en el estudio, las herramientas a validar se caracterizarán por recoger los datos necesarios para medir el estudio en curso que excluye (Bernal, 2016). Asimismo, se utilizará este método con el fin de obtener una revisión del contenido de nuestro cuestionario, para saber el contraste entre los indicadores, los ítems (preguntas) y sus mediciones correspondientes.

### Confiabilidad

El cuestionario debe coincidir con los resultados obtenidos de los encuestados, y el uso del mismo instrumento para la medición en diferentes ocasiones recopila resultados consistentes(Bernal, 2016). En este caso el nivel de confiabilidad del instrumento de <sup>3</sup>talento humano fue de 0,87 y el de calidad de servicio fue de 0.89.

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

1 Para la recolección de datos del estudio, se hizo uso del instrumento de recolección de datos denominado cuestionario, el cual fue aplicado a 1 la muestra de estudio que estuvo integrado por los trabajadores y clientes de la empresa DELCOR, posteriormente a aplicarse el instrumento se procederá a recaudar toda la información para que sea registrada en un programa estadístico denominada SPSS V25 y así también en Excel donde se representarán a través de gráficos. También se realizará una discusión de resultados en donde se hace una contrastación de los antecedentes como de los resultados obtenidos y bases teóricas, para que finalmente se lleven a cabo las conclusiones y recomendaciones.

## 2.6. Criterios éticos

Consentimiento informado Los datos que se recolectaron fueron a través de un pleno consentimiento de los partícipes. 52 En la presente investigación se llevó a cabo de una previa autorización y su consentimiento de colaborar en la investigación por el lado 1 de los integrantes de la muestra.

Confidencialidad Los datos que se recolectaron fueron de manera cuidadosa, puesto que, no se requirió de información específica como son los datos personales, el cuestionario se respondió de forma anónima.

Observación participante Los partícipes se les comunicó sobre las actividades que se llevarían a cabo y como sería el proceso de la recaudación de información y para cual se estaría usando.

Credibilidad Refiere a 82 la técnica aplicada para la recolección de datos, cumpliendo de esta manera con la seriedad y generar credibilidad en la recaudación de información para la investigación.

Conformabilidad y neutralidad En la investigación se llevó a cabo una búsqueda apropiada de trabajos previos que han sido desarrollados por otros alumnos, permitiendo de esta manera hacer una comparación con los hallazgos determinados (Ñaupas et al., 2014)

## **2.7. Criterios de rigor científico**

**Fiabilidad o consistencia** Este criterio se relaciona con la posibilidad de que se pueda responder la información conseguida en una investigación, mejor dicho, con la posibilidad que un autor pueda usar las mismas metodologías de recojo de información, y logre conseguir hallazgos semejantes.

**Valor de la verdad** Refiere a que los hallazgos de investigación, necesitan tener una relación con el problema observado; mejor dicho, que los hallazgos deben evidenciar los problemas, así tal cual y como se observan por los participantes.

**Transferibilidad o aplicabilidad** Refiere que para trasladar los hallazgos de una investigación a demás escenarios. Al hablarse de este criterio se debe tener presente que la problemática investigada, se encuentra vinculada a los escenarios, participantes y momentos.

**Consistencia o dependencia** Se refiere a que el autor debe de conservar una estabilidad relativa con la información que recopiló y sintetizó, donde para llegar hasta ese punto debe emplear técnicas como es el caso de los resultados, metodologías y evaluaciones de un especialista externo.

**Relevancia** Este criterio hace posible que se analice el logro de los propósitos planteados en un estudio, y revele si se consiguió un conocimiento mucho mayor de la problemática (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014)

# 1. III. RESULTADOS

## 3.1. Resultados en tablas y figuras

### Variable talento humano

**Objetivo específico 01:** Identificar la gestión del talento humano en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

**Tabla 3**

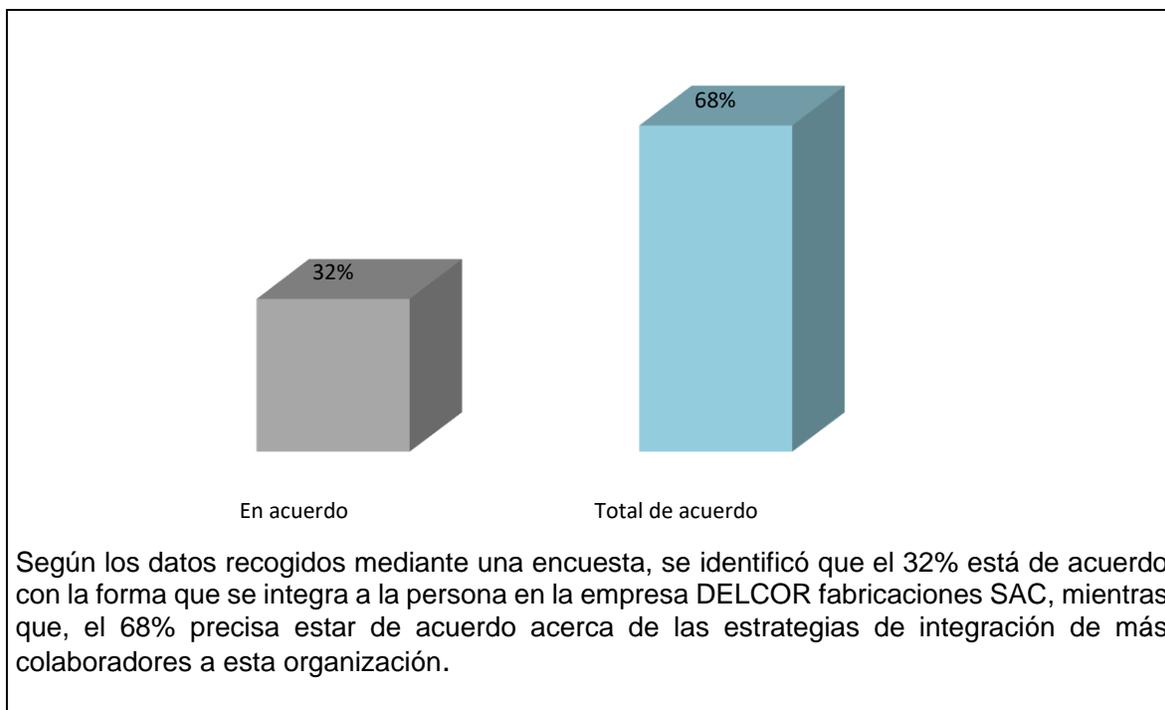
*Integración de personas*

	Trabajadores	%
En acuerdo	8	32%
Total de acuerdo	17	68%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 1**

*Integración de personas*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 4**

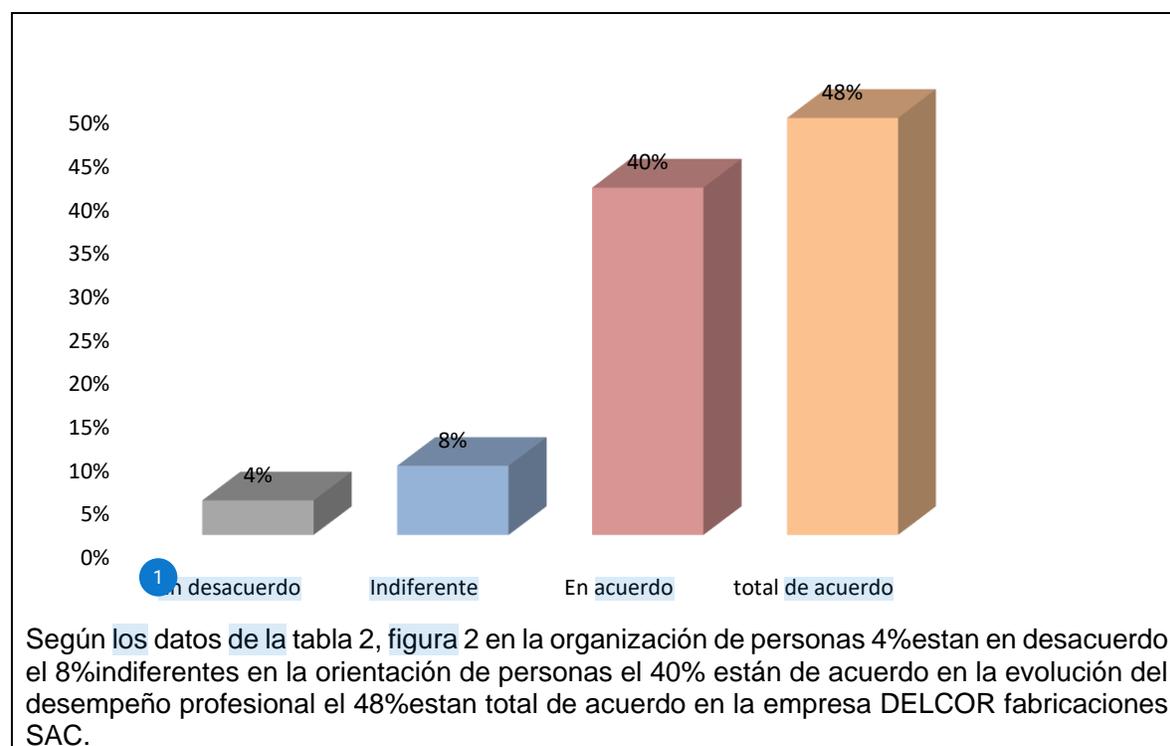
*Dimensión organización de personas*

	Trabajadores	%
En desacuerdo	1	4%
Indiferente	7	28%
En acuerdo	8	32%
Total de acuerdo	9	36%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 2**

*Organización de personas*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 5**

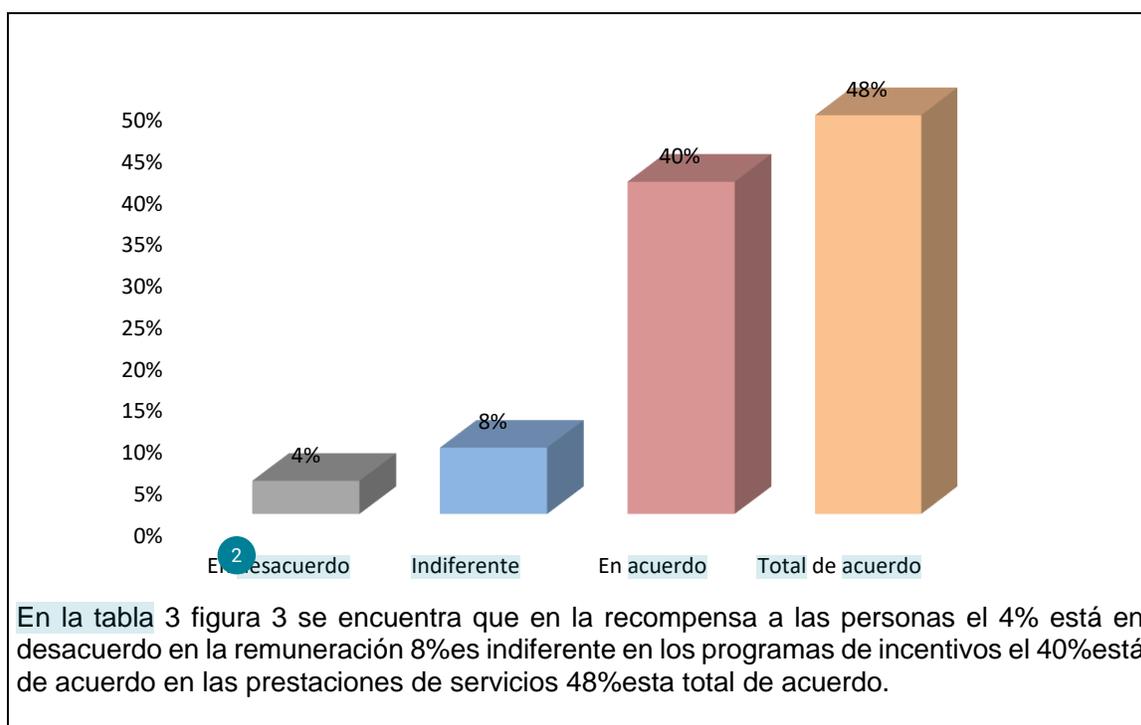
*Dimensión recompensar a las personas*

	Trabajadores	%
En desacuerdo	1	4%
Indiferente	2	8%
En acuerdo	10	40%
Total de acuerdo	12	48%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 3**

*Recompensar a las personas*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 6**

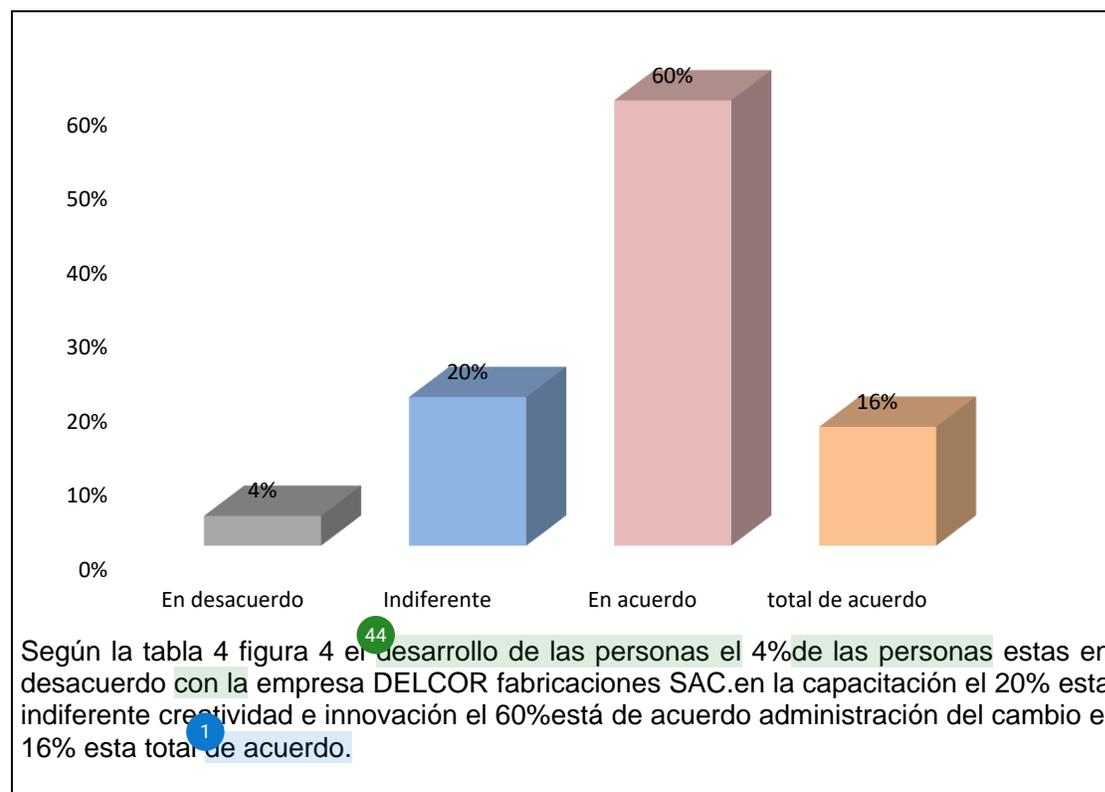
*Dimensión desarrollo de las personas*

	Trabajadores	%
En desacuerdo	1	4%
Indiferente	5	20%
En acuerdo	15	60%
Total de acuerdo	4	16%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 4**

*Desarrollo de las personas*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 7**

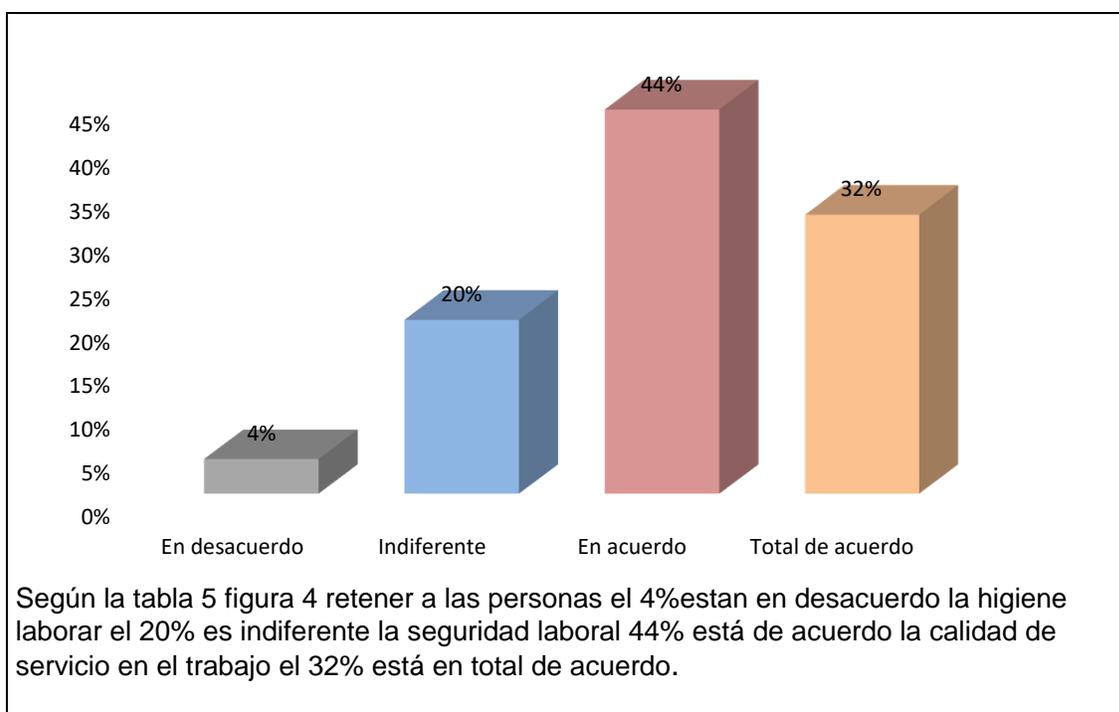
*Dimensión retener a las personas*

	Trabajadores	%
En desacuerdo	1	4%
Indiferente	5	20%
En acuerdo	11	44%
Total de acuerdo	8	32%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 5**

*Retener a las personas*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 8**

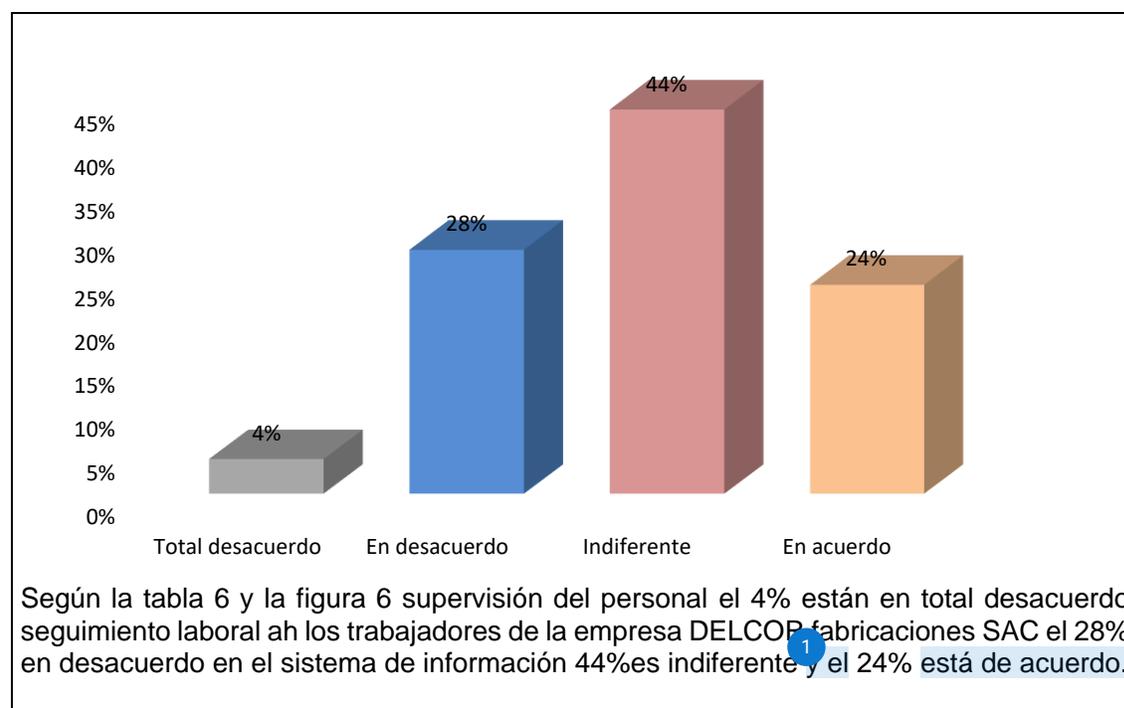
*Dimensión supervisar a las personas*

	Trabajadores	%
Total desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	7	28%
Indiferente	11	44%
En acuerdo	6	24%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 6**

*Supervisar a las personas*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 9**

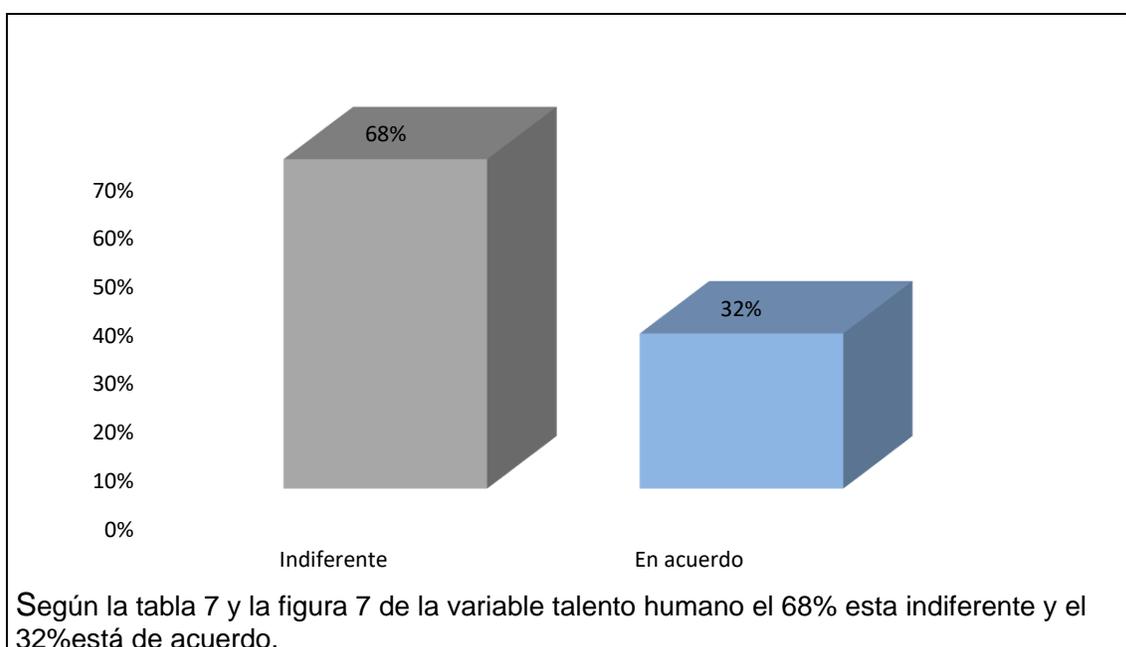
*Dimensiones talento humano*

	Trabajadores	%
Indiferente	17	68%
En acuerdo	8	32%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 7**

*Talento humano*



**Fuente:** Elaboración propia

## Variable calidad de servicio

1 **Objetivo específico 02:** Diagnosticar la calidad de servicio en la empresa

DELCOR fabricaciones SAC, 2022

**Tabla 10**

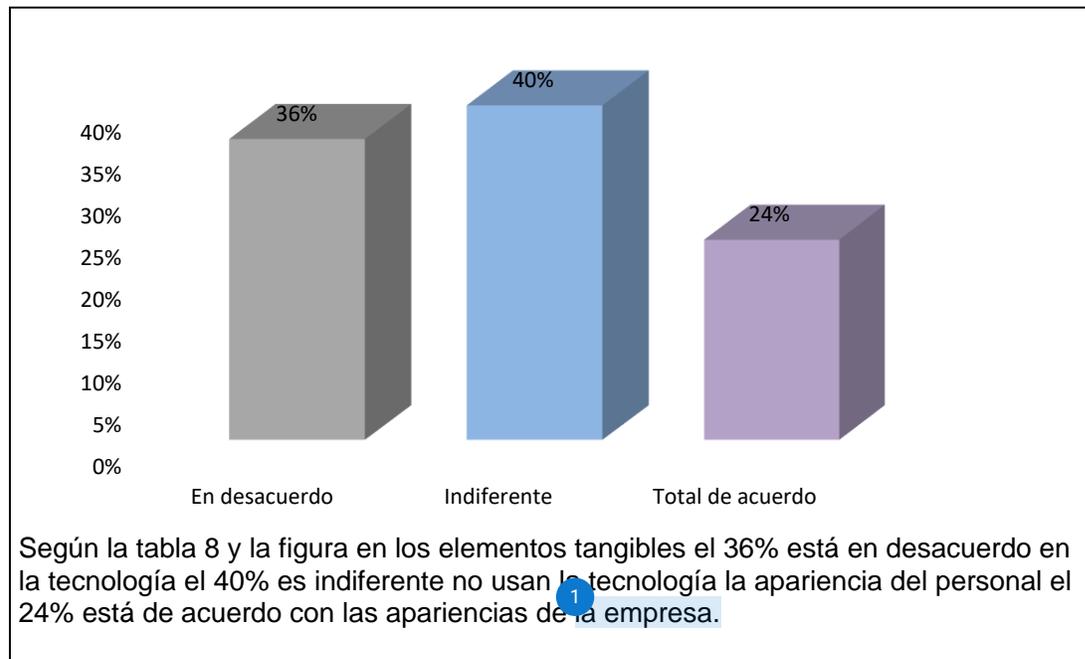
*Dimensiones elementos tangibles*

	trabajadores	%
En desacuerdo	9	36%
Indiferente	10	40%
Total de acuerdo	6	24%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 8**

*Elementos tangibles*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 11**

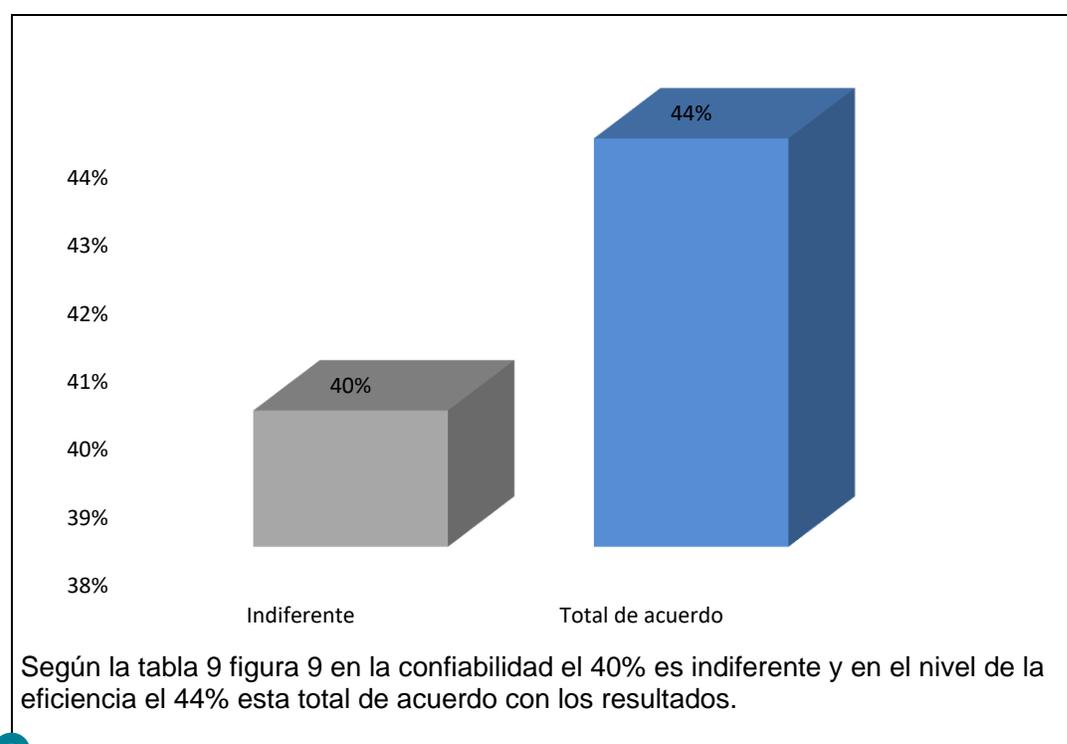
*Dimensión confiabilidad*

	trabajadores	%
Indiferente	10	40%
Total de acuerdo	11	44%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 9**

*Confiabilidad*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 12**

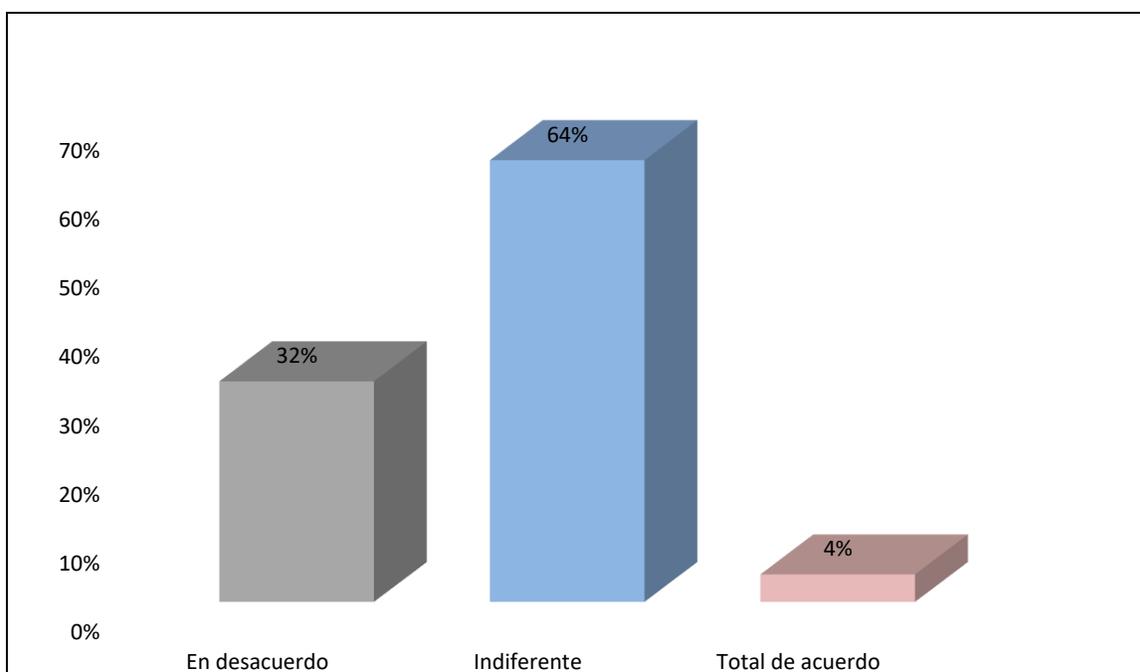
*Dimensión capacidad de respuesta*

	trabajadores	%
En desacuerdo	8	32%
Indiferente	16	64%
Total de acuerdo	1	4%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 10**

*Capacidad de respuesta*



Según la tabla 10 y la figura 10 en la capacidad de respuestas el 32% está en desacuerdo el tiempo que se dio el 64% es indiferente el total de disposición que se le dio a los trabajadores en ese caso el 4% esta total de acuerdo.

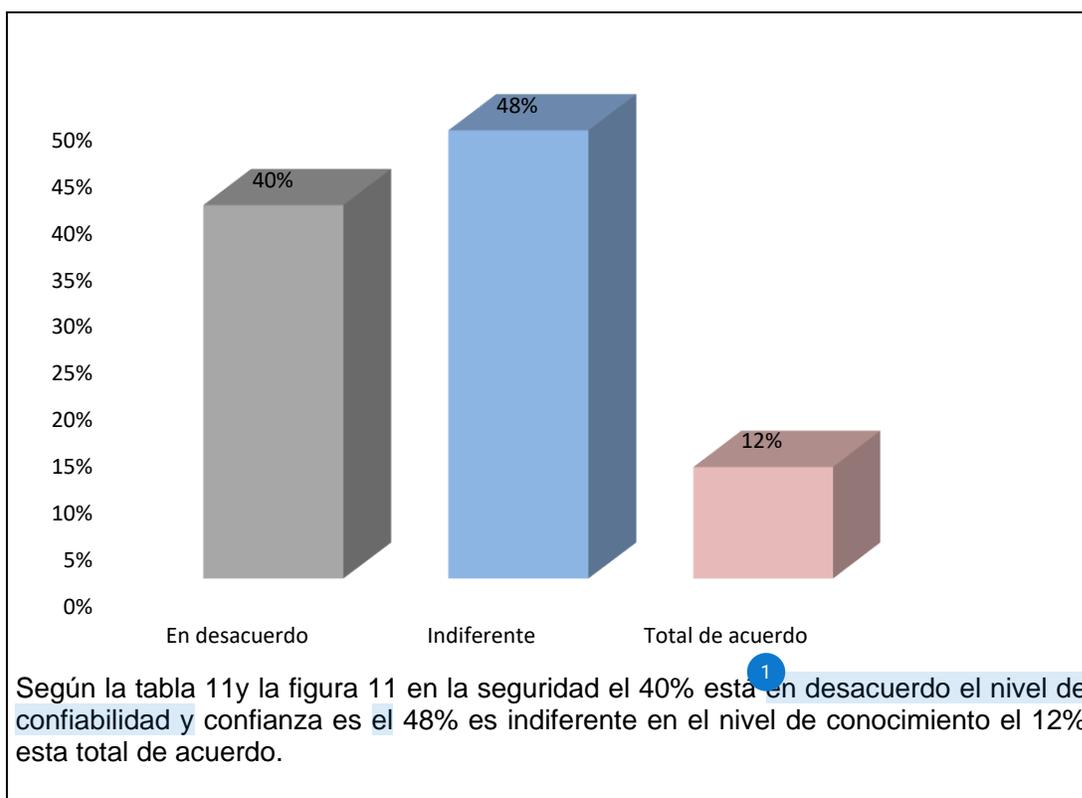
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 13**  
*Dimensión seguridad*

	trabajadores	%
En desacuerdo	10	40%
Indiferente	12	48%
Total de acuerdo	3	12%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 11**  
*Seguridad*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 14**

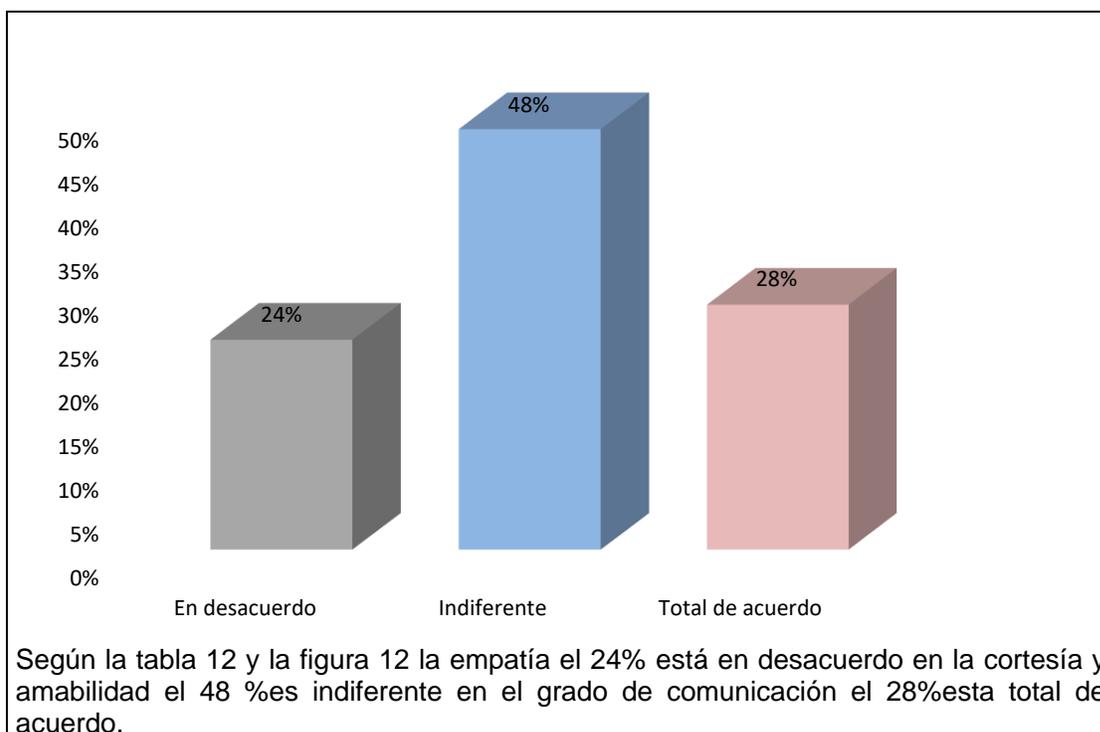
*Dimensión empatía*

	trabajadores	%
En desacuerdo	6	24%
Indiferente	12	48%
Total de acuerdo	7	28%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 12**

*Empatía*



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 15**

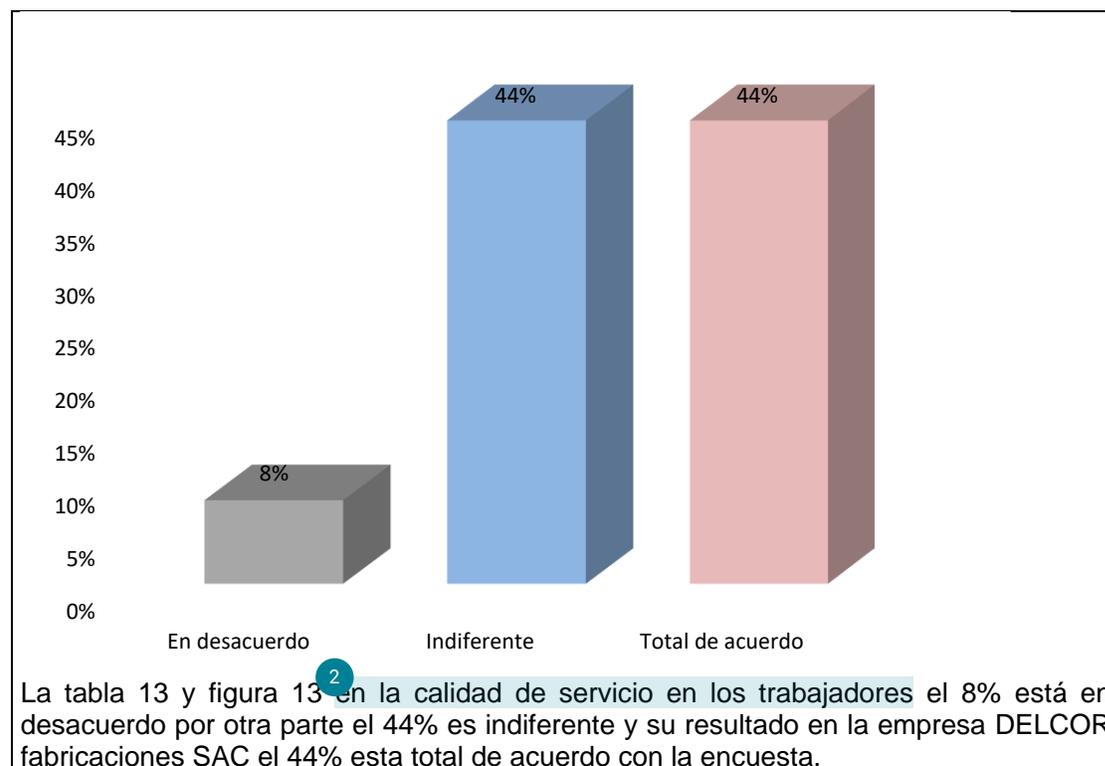
*Dimensión calidad de servicio*

	trabajadores	%
En desacuerdo	2	8%
Indiferente	11	44%
Total de acuerdo	11	44%
Total	25	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 13**

*Calidad de servicio*



**Fuente:** Elaboración propia

**Objetivo específico 03:** Interpretar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022.

Prueba de normalidad

H<sub>1</sub>: La variable gestión del talento humano y la calidad de servicio presentan normalidad

H<sub>0</sub>: La variable gestión del talento humano y la calidad de servicio no presentan normalidad

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.
<b>Gestión del talento humano</b>	0,121	25	0,043
<b>Calidad de servicio</b>	0,124	25	0,032

a. Corrección de significancia de Lilliefors

*Nota: Información obtenida con la aplicación del instrumento*

A través de los resultados del análisis se puede observar que según la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, no existe normalidad en la variable gestión de talento humano y calidad de servicio, presentan una significancia de 0.043 y 0.032, respectivamente. Por lo tanto se ha elegido el Rho de Spearman para determinar la correlación entre variable.

### **Prueba de hipótesis**

H<sub>1</sub>: Existe relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

**Tabla 17**

*Relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	,707
		Sig. (bilateral)		,000
		N		25

Según la tabla 17, se puede apreciar que con un 95% de confiabilidad se acepta la hipótesis alterna que describe: Existe relación positiva entre las dos variables de estudio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022, cuya relación es de 0,707 es una relación alta, positiva y significativa. Permitiendo entender que ante una mejor gestión del talento humano se puede mejorar la calidad de servicio para el cliente de la empresa DELCOR fabricaciones SAC

### 3.2. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal conocer la relación que existe entre el talento y la calidad de servicio de los colaboradores de DELCOR Fabricaciones SAC, en el año 2021 se puede constatar que el talento incide significativamente en la calidad de servicio, y con ayuda de esta investigación continuamos describiendo los objetivos específicos y comparar los resultados con las teorías descritas anteriormente.

En el primer objetivo específico Identificar la gestión del talento humano de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021, los resultados agrupados acorde a las preguntas, indicadores y dimensiones conllevaron a obtener lo siguiente en la variable talento humano, específicamente en la dimensión de integración de personas se obtuvo que el 68% de los encuestados indicaron estar en total acuerdo y el 32% señalaron estar en acuerdo. En lo que concierne la dimensión organización de personas se estableció que el 40% están de acuerdo en la evolución del desempeño profesional y el 48% están total de acuerdo. Asimismo, en la dimensión recompensar a las personas

se pudo obtener que, 40% está de acuerdo en las prestaciones de servicios y el 48% esta total de acuerdo. Por otra parte, la dimensión desarrollo de las personas se determinó que, el 60% está de acuerdo administración del cambio el 16% esta total de acuerdo. Por otro lado, la dimensión retener a las personas se definió que, el 20% es indiferente la seguridad laboral, el 44% está de acuerdo la calidad de servicio en el trabajo y el 32% está en total de acuerdo. En la dimensión supervisar a la persona se obtuvo que, el 28% en desacuerdo en el sistema de información, el 44% es indiferente y el 24% está de acuerdo y por último la dimensión talento humano se estableció que el 68% esta indiferente y el 32% está de acuerdo.

Estos resultados se contrastan con la investigación de Bazán (2017) donde concluyó que, en el Hospital suele profundizarse en lo que concierne el potencial de la gestión del capital humano para que se retenga el capital humano estratégico de la empresa como una vía para que incida en el resto de la investigación. Asimismo, Granda y Melendres (2018) en su estudio los resultados que se obtuvieron fueron que el 31% se encontraba en totalmente desacuerdo y mientras que un 44% señaló la opción de promedio, se debe a limitaciones y deficiencias en el capital humano. Por otra parte, Suxe (2021) en el estudio logró concluir que los trabajadores deben de captarse a través de un proceso de selección, del estudio mediante el marco conceptual se halla la variable en investigación, asimismo, se pudo definir que la mayor parte de mano de obra suele realizar operaciones que se designan de acuerdo a lo determinado por la empresa (71%); por otro lado, equipos de trabajo reducidos evidencian falencias en los resultados cotidianos de sus actividades (29%), a origen de que se carece de capacitaciones y desconocimiento para la realización de sus actividades.

Los resultados encontrados, acerca de la variable de talento humano, de acuerdo a la perspectiva de los trabajadores se pudo aludir que está siendo favorable para los mismos, puesto que, la mayoría posee un buen sentido de pertenencia con la empresa, asimismo, se sienten motivados, consideran además que, las estrategias de integración son las adecuadas, y es notorio la evolución del desempeño profesional.

El Segundo objetivo específico <sup>1</sup> diagnosticar el nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021, <sup>18</sup> en la variable calidad de servicio se identificó que en la dimensión elementos intangibles el 36% está en desacuerdo en la tecnología el 40% es indiferente no usan la tecnología la apariencia del personal el 24% está de acuerdo con las apariencias de la empresa. Asimismo, en la dimensión confiabilidad el 40% es indiferente y en el nivel de la eficiencia el 44% esta total de acuerdo con los resultados. En cuanto a <sup>6</sup> la dimensión capacidad de respuesta el 32% está en acuerdo el tiempo que se dio el 64% es indiferente el total de disposición que se le dio a los trabajadores en ese caso el 4% esta total de acuerdo. Por otra parte, en la dimensión seguridad el 40% está <sup>1</sup> en desacuerdo el nivel de confiabilidad y confianza es el 48% es indiferente en el nivel de conocimiento el 12% esta total de acuerdo. Por último, <sup>2</sup> la dimensión calidad de servicio se obtuvo que, el 8% está en desacuerdo por otra parte el 44% es indiferente y su resultado en la empresa DELCOR fabricaciones SAC el 44% esta total de acuerdo con la encuesta.

Estos resultados se contrastan con el estudio realizado por Ngoc (2018) donde definió que, un 85.71% de la muestra considera fundamental que los trabajadores que interactúen con los clientes estén bien vestidos, un 87.5% que tengan un comportamiento adecuado y un idéntico 87.5% que se pueda confiar en ellos, estos son los elementos más resaltantes que debe poseer todo personal que interactue con los clientes. Por su parte, Montreewat y Moryadee (2019) Los resultados indicaron que la calidad de servicio estuvo altamente valorada, con un promedio de 4.24 puntos, considerando elementos como la velocidad de notificación, velocidad de servicio y la predisposición a sugerencias (4.46, 4.33 y 4.30 puntos respectivamente). Por otro lado, el personal fue evaluado con un puntaje de 4.39 en promedio, tomando en cuenta el estado de ánimo de la atención, el cuidado del servicio y su presentación (4.46, 4.43 y 4.41 puntos respectivamente). También, Skarpeta et al. (2019) en sus resultados identifican que, en una escala de Likert, la frecuencia de buena atención en la primera vez tuvo un promedio de 4.25 puntos, la equidad de trato tuvo un valor de 2.92 puntos y el conocimiento demostrado por los trabajadores tuvo un promedio de 4.25.

En el tercer objetivo: Interpretar el grado de relación del <sup>30</sup>del Talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021, con un 95% de confiabilidad <sup>2</sup>se acepta la hipótesis alterna que describe: Existe relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022, cuya relación es de 0,707 es una relación alta, positiva y significativa. Permitiendo entender que ante una mejor <sup>8</sup>gestión del talento humano se puede mejorar la calidad de servicio para el cliente de la empresa. Se contrasta con el estudio de Morante (2021) en su estudio sobre “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura”. Se planteó como fin determinar la correlación entre ambas variables. <sup>1</sup>Entre los resultados que se obtuvieron fueron que la gestión de su capital humano, necesita ser reforzada, esto se debe a que, en la perspectiva del equipo en investigación; un 57% indica compensación, mientras que el 53% comento que los beneficios sociales, por otro lado, el 63% señaló que seguridad e higiene y el 60% manifestó que relaciones laborales; la relación de las variables es 0.698 <sup>7</sup>entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio y Molina (2019) elaboró una investigación sobre la <sup>7</sup>Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la cevichería el Mordisco, Distrito, Provincia y Región Huánuco 2018”, los resultados se ha podido establecer que <sup>12</sup>las variables tienen una relación altamente positiva, es decir que si la gestión de la capital humana se está haciendo de la manera correcta la calidad de servicio también será la apropiadas. Concluyéndose que, la correlación de variables posee <sup>7</sup>un valor de 0.579, confirmando que existe una correlación positiva alta. Por su parte, Rubio (2019) encontró que, el talento humano y calidad del servicio, se determinó que existe un porcentaje alto que no se encuentra de acuerdo con la variable de calidad de servicio que se les ofrece a los ciudadanos de Huancané. Concluyéndose que el valor Rho es de 0.643, estableciéndose de tal manera una relación positiva.

### <sup>1</sup>3.3. Aporte científico (propuesta de investigación)

#### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022**

### 3.3.1. Introducción

Uno de los temas más importantes en la gestión administrativa moderna, es clara la importancia de la gestión del talento, que al igual que cualquier labor administrativa, debe lograr la satisfacción del usuario con la calidad del servicio brindado.

Las estrategias de gestión del talento surgen del deseo de una organización de preservar su valor más importante, pero no es la única razón; los empleados que permanecen en la empresa también sufren las consecuencias de los cambios externos: disminución de la motivación de los grupos de trabajo, interrupción de los planes de trabajo, consecuencias de las ausencias, etc. Por lo tanto, es importante que las empresas implementen estrategias de gestión del talento, ya que aumentan el bienestar de los empleados en la organización para mejorar el desempeño del servicio y, en última instancia, la satisfacción del cliente.

Esta propuesta estratégica de gestión de recursos humanos tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio que se brinda a los empleados de DELCOR Fabricaciones SAC a través de varias estrategias encaminadas a mejorar las actividades de gestión de recursos humanos para aumentar el nivel de las diferentes dimensiones de la satisfacción del cliente.

Todas las estrategias están pensadas para ser implementadas en el corto y mediano plazo, además, se debe tener en cuenta que los empleados deben continuar adquiriendo conocimientos y participando en actividades para desarrollar evaluaciones objetivas y cambiarlas para lograr la meta deseada. La propuesta se formula utilizando un formulario que describirá los objetivos y actividades relevantes.

### 3.3.2. Objetivos

#### 3.3.2.1. General

Poner en práctica valores y normas de conducta que guíen la forma de hacer su trabajo de los colaboradores dentro de la empresa y que garanticen así mismo la prestación del mejor servicio para el cliente.

### 3.3.2.2. Específicos

1 Diseñar un programa de capacitación para los colaboradores relacionado a temas y técnicas de atención a clientes.

1 Implementar un sistema de trabajo por objetivos a los trabajadores del área administrativa, con el fin de otorgar bonos por productividad.

1 Establecer programas de motivación para lograr una mejor calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC.

### 3.3.3. Información general

#### 3.3.3.1. Diagnostico

La empresa DELCOR, la cual se dedica a la fabricación y diseño de máquinas, equipos y estructuras para lo que respecta la industria pesquera, agroindustrial y alimentaria; determinándose en una solución integral a sus planes industriales partiendo de ellay – out hasta la instalación de líneas completas de procesos. No obstante, hace un tiempo atrás ha venido detectándose algunos problemas con respecto a la calidad del servicio que los trabajadores ofrecían a los clientes, basándose no solamente de una sencilla perspectiva de negación en las respuestas de los trabajadores o la carencia de empatía que estos evidencias con los requerimientos de sus clientes, sino que además las equivocaciones de los informes que se emiten sobre la fabricación y el diseño de sus productos, que distintas ocasiones ha ocasionado un sobre coste para la organización, y peor aún la pérdida de clientes realmente relevantes. Del mismo modo, coexisten diversos factores incorrectos en la organización, como es la falta de capacitaciones de los trabajadores para optimizar el rendimiento de sus responsabilidades, la falta de comunicación interna entre los trabajadores y los jefes inmediatos, como también la equivocada distribución de los departamentos de DELCOR.

La empresa DELCOR pese a su sostenibilidad y desarrollo en el mercado, se encuentra presentando algunas falencias relacionadas a la gestión del talento humano, siendo un factor relevante para que se continúe desarrollando en el sector que ha venido desenvolviéndose, por tal, para que se logre dar valor a la organización y optimizar de manera significativa el desempeño de cada uno de esos colaboradores, siendo necesario que se implemente un plan de gestión del talento humano que ha posible la organización de un modo formal los procesos, funciones y normas que deben realizar sus colaboradores, tal como tener en cuenta estrategias de gestión que la mejora de la calidad de servicio de la empresa DELCOR.

### 3.3.3.2. Análisis FODA

**Tabla 18**

Descripción del diagnóstico FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: Experiencia en el sector	D1: Baja motivación laboral
F2: Personal calificado	D2: Comunicación interna deficiente
F3: Equipo de vanguardia para la atención.	D3: Condiciones laborales regular
F4: Cartera de clientes fidelizada	D4: Falta de compromiso laboral
F5: Alianzas estratégicas con empresas del sector.	D5: Inexistencia de una línea de carrera en la empresa
OPORTUNIDADES	AMENZAS
O1: Crecimiento en el consumo	A1: Inestabilidad política
O2: Crecimiento de la demanda	A2: Incremento del dólar
O3: Cursos y programas en base a la gestión del talento	A3: Competencia de las marcas
O4: Desarrollo de nuevas metodologías para la gestión del talento	A4: Incremento de precio en los materiales y demás recursos para la empresa

**fuente:** Elaboración propia

### 3.3.4. Desarrollo de la propuesta

#### 3.3.4.1. Estrategias

a. <sup>4</sup> *Diseñar un programa de capacitación para los colaboradores relacionado a temas y técnicas de atención a clientes.*

##### **Actividades**

Seleccionar una consultora especializada

Convocar a los colaboradores por grupos

Realizar talleres sobre calidad de servicio con una frecuencia de cada dos meses

Supervisar continuamente los indicadores de número de reclamos

##### **Programa de capacitación**

La presente propuesta de capacitación es presentada por una empresa consultora especializada

##### **Taller Calidad de Servicio**

La calidad del servicio es una tecnología estratégica importante que permite a una organización diferenciarse de la competencia, además de aumentar la lealtad del cliente y lograr <sup>43</sup> la excelencia para aumentar el rendimiento de las ventas.

##### **Objetivo**

Desarrollar las habilidades de los miembros para brindar un servicio satisfactorio a una variedad de clientes internos y externos, mejorando así sus habilidades de comunicación y hospitalidad, mejorando así <sup>1</sup> la calidad del servicio adoptando una actitud de excelencia, utilizando <sup>1</sup> herramientas y técnicas prácticas y un servicio al cliente adecuado. desarrollar habilidades.

##### **Metodología**

Charlas, dinámicas individuales y grupales. Lecciones: los seminarios enfatizarán la práctica, el descubrimiento del contenido al participar en <sup>1</sup> ejercicios individuales y grupales. Estas herramientas se utilizarán para respaldar el desarrollo de contenido teórico sobre un excelente <sup>34</sup> servicio al cliente para que los empleados puedan aprender

de sus propias experiencias y de lo que otros miembros del equipo están haciendo a través de un enfoque de "aprender haciendo".

**Tabla 19**

*Talleres del programa de capacitación*

SESIONES	TEMAS	N° DE HORAS
<b>Taller 1</b>	- El valor del servicio	24 horas
Logro: El participante interioriza el valor agregado del servicio al cliente dentro de la organización	- ¿Qué es el servicio? - Importancia del servicio - Del servicio al cliente al Servicio de Calidad - Satisfacción Vs Atención	
<b>Taller 2</b>	- Procesos del servicio	24 horas
Logro: El participante identifica la importancia de la calidad en los procesos de servicio y desarrolla habilidades de comunicación	- Momentos de la verdad - Comunicación con el cliente - Evaluación del servicio de calidad por el cliente	

**1** Fuente: Elaboración propia

**Tabla 20**

*Presupuesto de los talleres del programa de capacitación*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Importe
Taller 01	24 horas	S/ 150.00	S/ 3600.00
Taller 02	24 horas	S/ 150.00	S/ 3600.00
Total			S/ 7200.00

**1 b. Implementar un sistema de trabajo por objetivos a los trabajadores del área administrativa, con el fin de otorgar bonos por productividad**

Para compensar el desempeño de la empresa, es necesario incentivar a los empleados a seguir logrando sus objetivos y los de DELCOR Fabricaciones SAC. **1** Se puede considerar diferentes tipos de incentivos como:

**Justificación:**

Este incentivo acelera al trabajador hasta alcanzar la calidad de producción deseada y le otorga un pago adicional en función de la cantidad de trabajo que complete.

**1** **Meta:** Aumentar el 15% al sueldo base a los trabajadores del área administrativa

**Recursos:** Financieros

**Actividad**

Establecer parámetros de producción:

- Lograr la calidad óptima del producto a producir.
- Maximizar el 25% de atención expedientes
- Culminar las tareas asignada en un plazo de 8 horas

**Incentivos:** Incentivos económicos para los empleados de DELCOR Fabricaciones SAC, es decir, en forma de dinero. Incentivos no económicos para empleados de DELCOR Fabricaciones SAC, tales como reconocimiento de resultados de restauración.

**Tabla 21**

*Presupuesto sistema de trabajo por objetivos*

<b>1</b> Logros	Tipo de incentivo	Premio	Periodicidad	Costo
Cumple con las metas	No económico	Reconocimiento personal	Semestral	S/. 0.00
<b>1</b> Supera el 10% de la meta.	Económico	Polo de la empresa	Semestral	S/. 20.00

Supera el 20% de la meta	Económico	Buzo personalizado	Semestral	S/. 100.00
Supera el 30% de la meta	Económico	Dinero adicional	Semestral	S/. 200.00
Supera el 40% de la meta	Económico	Dinero adicional	Semestral	S/. 300.00
Supera el 50% de la meta	Económico	Dinero adicional	Semestral	S/. 500.00

**Fuente:** Elaboración propia

**c. Establecer programas de motivación para lograr una mejor calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC**

Los empleados de DELCOR Fabricaciones SAC deben implementar un plan de incentivos para motivarlos a desempeñarse cada vez mejor en la empresa. Esto se puede lograr en las empresas a través de: recompensas, beneficios sociales, flexibilidad laboral, conciliación de la vida laboral y personal, medidas de integración.

Otra actividad fue involucrar a los empleados en la toma de decisiones y hacerlos sentir parte importante de la empresa.

El objetivo es crear equipos que sean capaces de autogestionarse y lograr resultados que hagan que su trabajo en DELCOR Fabricaciones SAC valga la pena. Aquí hay algunos pasos recomendados para esta estrategia:

**Tabla 22**

*Detalle del programa de motivación*

Objetivo	Pasos	Metas
Organizar a los empleados para crear equipos de trabajo independientes y fortalecer los equipos existentes	Selección a los integrantes del equipo de trabajo para la empresa	Es necesario integrar a todos los empleados. Se requiere un análisis preliminar de las habilidades y conocimientos de los empleados.

Definición de objetivos para la empresa	Es necesario establecer objetivos para el equipo de trabajo.
Se requiere de una asignación de roles y normas en la empresa	Para realizar sus deberes de manera efectiva, los empleados necesitan saber cuáles son sus funciones.
Debe existir una buena comunicación entre colaboradores	La comunicación entre los empleados debe ser cordial y proporcionar la información que necesitan para hacer su trabajo.
Se debe promover el liderazgo en los equipos de trabajo	Se debe fomentar el liderazgo en los equipos a través de charlas con el personal.
Mantener una cohesión	Es necesario lograr un nivel de identificación de los trabajadores con la empresa.
Es necesario que exista una interdependencia	Enseñar que cada integrante aprenda de los demás.

Las empresas también deben promover una buena comunicación con todos los empleados, lo que aumenta la motivación y el rendimiento. El formulario se describe en la siguiente tabla:

**Tabla 23**

*Objetivos del programa de motivación*

Objetivo	Indicador	Metas
----------	-----------	-------

<p>Lograr la colaboración del propietario para buenas relaciones en el trabajo</p>	<p>Se requiere de una actitud de compromiso</p>	<p>Es necesario conocer la importancia de las buenas relaciones entre trabajadores, así como la mejora de las relaciones interpersonales.</p>
<p>Lograr mejores resultados entre la comunicación de jefe-trabajador y viceversa.</p>	<p>Cambiar la comunicación actual por una comunicación más eficiente entre trabajadores</p>	<p>Organizar reuniones donde se pueda considerar la opinión de todos los integrantes de la organización.</p>
<p>Mejorar la toma de decisiones para dar soluciones rápidas a conflictos que se presentan en la empresa</p>	<p>Realizar reuniones para pedir el aporte de cada trabajador en beneficio de la empresa y ellos mismos</p>	<p>Involucrar al personal en la supervisión, valoración y planificación. Asegúrese de que todos los participantes colaboran siempre.</p>
<p>Se tiene que publicar los logros de los trabajadores como una acción de reconocimiento.</p>	<p>Reconocer los logros del personal</p>	<p>Se requiere de un reconocimiento, no necesariamente económico, pero si frente a los trabajadores para fomentar el buen desempeño.</p>
<p>Es necesario que el trabajador perciba las actividades laborales como desafíos.</p>	<p>Delegar responsabilidades a los trabajadores</p>	<p>Asignar a los trabajadores responsabilidades que representen retos para ellos.</p>
<p>Se debe fomentar el compañerismo y la colaboración entre compañeros de trabajo.</p>	<p>Implementación de actividades de motivación para fortalecer el compañerismo y la colaboración.</p>	<p>Reuniones de confraternidad con todo el personal.</p>

Fuente: Elaboración propia

#### **d. Mejorar la comunicación interna mediante actividades de integración entre el personal y superiores de la empresa**

Cuando no existe una comunicación asertiva y efectiva, los equipos de personas pierden de vista la visión o el propósito del negocio; se desmotivan e ineficaces si se crean rumores que solo dañan el ambiente laboral, baja satisfacción laboral.

La comunicación interna en la organización debe ser persistente para construir la relación adecuada entre todos los participantes, promover el logro de metas y brindar satisfacción laboral a los empleados, pero los resultados muestran que la comunicación entre los socios comerciales es regular en las empresas. Sí, por lo que se requiere una acción integrada entre ellos. Otro punto a fortalecer es la comunicación con los superiores, que muchas veces no es suficiente debido a que los empleados carecen de habilidades comunicativas para expresar inquietudes o quejas a los superiores, por lo que a continuación se sugieren las siguientes actividades de mejora.

##### Actividades de la estrategia de mejora de la comunicación interna

**Tabla 24**

*Estrategias de mejora la comunicación interna*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Mejorar la comunicación interna mediante actividades de integración entre el personal y superiores de la empresa	Programar una reunión por aniversario de empresa.	Fortalecer la relación entre el personal y superiores	Administrador	1,500.00
	Crear el hábito de una reunión grupal al mes, para reconocer los avances de metas.	Crear una cultura organización enfocada en el trabajador	Administrador	00.00

Fuente: Elaboración propia

### **3.3.5. Cronograma general de la propuesta**

**Tabla 25***Cronograma general de la propuesta*

17 Cronograma de actividades 2023					
Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Crear un programa de capacitación	X				
Implementar un sistema de trabajo por objetivos	X	X			
Establecer programas de motivación	X	X	X	X	X
Mejorar la comunicación interna	X	X	X	X	1 X

*Fuente:* Elaboración propia**3.3.6. Presupuesto para la aplicación de la propuesta****Tabla 26***Detalle del presupuesto para la aplicación de la propuesta*

Actividades	Costo (unitario) estrategia	Costo Total
Diseñar un programa de capacitación para los colaboradores relacionado a temas y técnicas de atención a clientes	S/7200.00	
Implementar un sistema de trabajo por objetivos para los empleados del área administrativa y garantizar la remuneración por productividad	S/1120.00	S/ 10620.00
Creación de un programa de incentivos para garantizar una mejor calidad de servicio a los empleados de DELCOR Fabricaciones SAC	S/800.00	

---

1 Mejorar la comunicación interna a través de actividades de integración entre los empleados y la dirección de la empresa S/1500.00

---

1 Fuente: Elaboración propia

### 3.3.7. Financiamiento

El financiamiento de la propuesta este cargo por la gerencia de la Empresa DELCOR Fabricaciones SAC, siendo por la cantidad de S/. 10 620.00.

### 3.3.8. Conclusiones de la propuesta

La consultoría de gestión de calidad se considera importante porque brinda la ventaja de que la empresa podrá trabajar y mantener un control constante sobre la calidad del producto a medida que las necesidades y preferencias de los clientes crecen con el tiempo. Servicio; por lo tanto, todas las empresas deben adquirir y desarrollar conocimientos para obtener una ventaja competitiva, satisfacer a los clientes y promover servicios y productos apropiados.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

1 En cuanto a identificar la gestión del talento humano de la empresa, se obtuvo que está siendo favorable. En la dimensión de integración de personas el 68% estaban en total acuerdo, la dimensión organización de personas el 40% están de acuerdo en la evolución del desempeño profesional, en la dimensión recompensar a las personas se pudo obtener que, 40% está de acuerdo en las prestaciones de servicios, en lo que concierne la dimensión desarrollo de las personas el 60% está de acuerdo y en la dimensión supervisar a la persona el 28% en desacuerdo en el sistema de información.

31 Con respecto al diagnóstico del nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, se determinó que en la dimensión elementos intangibles el 36% está en desacuerdo, en la dimensión capacidad de respuesta el 32% está en acuerdo el tiempo que se dio, en lo que concierne la

dimensión seguridad el 40% está en desacuerdo y la dimensión calidad de servicio se obtuvo que, el 8% está en desacuerdo.

El grado de relación del Talento humano y la calidad de servicio, se puede apreciar que con un 95% de confiabilidad se acepta la hipótesis alterna que describe: Existe relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022, cuya relación es de 0,707 es una relación alta, positiva y significativa. Permitiendo entender que ante una mejor gestión del talento humano se puede mejorar la calidad de servicio para el cliente de la empresa.

## 4.2. Recomendaciones

Se recomienda a los líderes empresariales que formulen políticas de trabajo para <sup>1</sup> crear una cultura de calidad donde el desarrollo del talento se vea como una ventaja competitiva para generar resultados beneficiosos para los empleados y la empresa.

A los directivos de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, se le sugiere que, a pesar de <sup>55</sup> contar con un favorable nivel de gestión de talento humano, deben establecerse políticas de mejoramiento, mediante la implementación de cursos para mejorar las competencias, el desempeño, incremento de la productividad, de tal manera que así se siga conservando dicho nivel e incluso se logren niveles más altos.

Se recomienda al administrador de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC incentivar, no solo en dinero, sino también en capacitación a largo plazo, especialmente en el tema de brindar servicios de calidad y brindar servicios a los usuarios del programa. Porque cuando se sientan motivados para trabajar, serán más eficientes y productivos, lo que les permitirá brindar una muy buena calidad de servicio.

## ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	6%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2019-07-04</b> Submitted works	<1%
4	<b>Universidad Señor de Sipan on 2017-11-06</b> Submitted works	<1%
5	<b>mineduacion.gov.co</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2021-07-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-24</b> Submitted works	<1%

9	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
10	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Internet	<1%
11	<b>Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2020-05-30</b> Submitted works	<1%
12	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-12</b> Submitted works	<1%
13	<b>coursehero.com</b> Internet	<1%
14	<b>docplayer.es</b> Internet	<1%
15	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Internet	<1%
16	<b>Universidad Alas Peruanas on 2021-12-20</b> Submitted works	<1%
17	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Internet	<1%
18	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Internet	<1%
19	<b>Universidad Continental on 2017-07-17</b> Submitted works	<1%
20	<b>es.scribd.com</b> Internet	<1%

21	<b>sigreas.cajaviviendapopular.gov.co</b>	<1%
	Internet	
22	<b>Universidad Peruana de Las Americas on 2019-01-19</b>	<1%
	Submitted works	
23	<b>slideshare.net</b>	<1%
	Internet	
24	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-02-21</b>	<1%
	Submitted works	
25	<b>researchgate.net</b>	<1%
	Internet	
26	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-09</b>	<1%
	Submitted works	
27	<b>Universidad del Istmo de Panamá on 2021-03-02</b>	<1%
	Submitted works	
28	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-20</b>	<1%
	Submitted works	
29	<b>International Baccalaureate Ministry of Education of Ecuador on 2018-...</b>	<1%
	Submitted works	
30	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-24</b>	<1%
	Submitted works	
31	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-09</b>	<1%
	Submitted works	
32	<b>Universidad Continental on 2022-11-14</b>	<1%
	Submitted works	

33	<b>Universidad Femenina del Sagrado Corazón on 2022-12-07</b>	<1%
	Submitted works	
34	<b>repositorio.untels.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
35	<b>sena.edu.co</b>	<1%
	Internet	
36	<b>sema.org.es</b>	<1%
	Internet	
37	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-11</b>	<1%
	Submitted works	
38	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-27</b>	<1%
	Submitted works	
39	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-08</b>	<1%
	Submitted works	
40	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-05-25</b>	<1%
	Submitted works	
41	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2020-08-26</b>	<1%
	Submitted works	
42	<b>Universidad Continental on 2017-02-17</b>	<1%
	Submitted works	
43	<b>Universidad Señor de Sipan on 2017-11-09</b>	<1%
	Submitted works	
44	<b>Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2018-08-22</b>	<1%
	Submitted works	

45	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-02</b> Submitted works	<1%
46	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-02-08</b> Submitted works	<1%
47	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-06-08</b> Submitted works	<1%
48	<b>criptonoticias.com</b> Internet	<1%
49	<b>theibfr.com</b> Internet	<1%
50	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-17</b> Submitted works	<1%
51	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14</b> Submitted works	<1%
52	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-19</b> Submitted works	<1%
53	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2020-07-20</b> Submitted works	<1%
54	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-20</b> Submitted works	<1%
55	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-09-26</b> Submitted works	<1%
56	<b>cep.upc.es</b> Internet	<1%

57	<b>es.slideshare.net</b>	Internet	<1%
58	<b>mail.ues.edu.sv</b>	Internet	<1%
59	<b>aeromedellin.com</b>	Internet	<1%
60	<b>anticorrupcion.gov.ar</b>	Internet	<1%
61	<b>aulamedicamultimedia.com</b>	Internet	<1%
62	<b>cdi.org.pe</b>	Internet	<1%
63	<b>iadb.org</b>	Internet	<1%
64	<b>repositorio.upla.edu.pe</b>	Internet	<1%
65	<b>Gil, Pilar, Elena Bernaras, Luis Maria Elizalde, and Modesto Arrieta. "Est..."</b>	Crossref	<1%
66	<b>Tiznado Aitken, Ignacio Andres. "Accessibility and Affordability Impact..."</b>	Publication	<1%
67	<b>UNIACC on 2007-10-04</b>	Submitted works	<1%
68	<b>UNIACC on 2007-10-05</b>	Submitted works	<1%

69	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-01-18</b> Submitted works	<1%
70	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-10-24</b> Submitted works	<1%
71	<b>Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2022-09-25</b> Submitted works	<1%
72	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-04</b> Submitted works	<1%
73	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-10</b> Submitted works	<1%
74	<b>Universidad Continental on 2016-12-12</b> Submitted works	<1%
75	<b>Universidad Continental on 2018-02-15</b> Submitted works	<1%
76	<b>Universidad Nacional de Colombia on 2021-12-21</b> Submitted works	<1%
77	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2022-11-17</b> Submitted works	<1%
78	<b>Universidad de Lima on 2015-11-18</b> Submitted works	<1%
79	<b>apcergroup.com</b> Internet	<1%
80	<b>blog.kellyservices.com.mx</b> Internet	<1%

81	<b>repositorio.continental.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
82	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
83	<b>wiki2.org</b>	<1%
	Internet	
84	<b>worldwidescience.org</b>	<1%
	Internet	