



Universidad
Señor de Sipán

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

TESIS

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

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Bach. Santamaria Curo, Julio Arturo
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0314-8871>**

Asesor:

**Mg. Mory Guarnizo Sandra
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1242-4949>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

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

TESIS

Asesor (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

Presidente (a): **Dr. García Yovera Abraham José**
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Declaración jurada de originalidad



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

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

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Santamaría Curo, Julio Arturo	43035889	
-------------------------------	----------	--

Pimentel, 13 de febrero de 2023

* Porcentaje de similitud turnitin:18%

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022	Julio Arturo Santamaría Curo
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
15836 Words	84989 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
67 Pages	188.2KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Mar 11, 2023 3:10 PM GMT-5	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

- 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 Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

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

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado con todo mi amor a mi amada esposa Deysi, a mis 2 hermosos hijos mi pequeño Giorgio y mi princesa Giada por ser mi fuente de motivación e inspiración.

A mis amados padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejan decaer para seguir adelante y lograr mis objetivos.

A Dios por estar siempre conmigo cuando pasé momentos muy difíciles y siempre bendecirme.

Agradecimiento

Agradecer a la Universidad Señor de Sipán la cual me abrió las puertas para formarme profesionalmente.

A mis maestros por sus diferentes formas de enseñar, quienes con su sabiduría y profesionalismo me incentivaron a seguir adelante.

Y a todas aquellas personas que siempre estuvieron en los buenos y malos momentos apoyándome.

Resumen

El estudio tuvo como objeto central determinar la relación del Talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental – transversal y su población y muestra estuvo integrada por 25 trabajadores y 31 clientes frecuentes que concurrieron a la empresa DELCOR. Los resultados desterraron 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, asimismo, en lo que concierne la gestión del talento humano de la empresa, se obtuvo que está siendo favorable; se aprecia 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 DELCOR fabricaciones SAC. Se concluye que, se debe otorgarse incentivos no solo monetarios sino de capacitaciones en calidad de servicio y atención para lograr mejores resultados.

Palabras claves: Gestión, calidad, talento humano, servicio

Abstract

The main objective of the study was to determine the relationship between human talent and the quality of service of the employees of DELCOR Fabrications SAC, 2021. The methodology was descriptive-correlational, and its design was non-experimental-cross-sectional, and its population and sample consisted of 25 workers and 31 frequent customers who attended the company DELCOR. The results showed that in the intangible elements dimension 36% disagreed, in the response capacity dimension 32% agreed with the time given, in the security dimension 40% disagreed and in the quality of service dimension 8% disagreed, likewise, in the human talent management of the company, it was found that it is being favorable; it can be seen that with a 95% of reliability the alternative hypothesis that describes is accepted: There is a relationship between the management of human talent and the quality of service in the company DELCOR Fabrications SAC, 2022, whose relationship is 0.707 is a high, positive and significant relationship. This allows to understand that a better management of human talent can improve the quality of service for the customer of the company DELCOR Fabrications SAC. It is concluded that not only monetary incentives should be granted, but also training in quality of service and attention to achieve better results.

Key words: Management, quality, human talent, service.

Índice

Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación e importancia	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivo general.....	32
1.7.2. Objetos específicos	32
II. MATERIALES Y MÉTODOS	33
2.1. Tipo y diseño de investigación	33
2.2. Población y muestra.....	34
2.3. Variables y operacionalización.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación.....	37
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	37
2.6. Criterios éticos	38
3.1. Resultados en tablas y figuras	39
3.2. Discusión de resultados	54
3.3. Aporte científico (propuesta de investigación).....	57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
4.1. Conclusiones.....	68
4.2. Recomendaciones.....	69
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS	74

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de talento humano	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	36
Tabla 3	Integración de personas.....	39
Tabla 4	Dimensión organización de personas	40
Tabla 5	Dimensión recompensar a las personas	41
Tabla 6	Dimensión desarrollo de las personas	42
Tabla 7	Dimensión retener a las personas.....	43
Tabla 8	Dimensión supervisar a las personas	44
Tabla 9	Dimensiones talento humano.....	45
Tabla 10	<i>Dimensiones elementos tangibles</i>	46
Tabla 11	<i>Dimensión confiabilidad</i>	47
Tabla 12	Dimensión capacidad de respuesta	48
Tabla 13	Dimensión seguridad	49
Tabla 14	Dimensión empatía	50
Tabla 15	Dimensión calidad de servicio.....	51
Tabla 16	Prueba de normalidad.....	52
Tabla 17	Relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio	53
Tabla 18	Descripción del diagnóstico FODA.....	59
Tabla 19	Talleres del programa de capacitación	61
Tabla 20	Presupuesto de los talleres del programa de capacitación	61
Tabla 21	Presupuesto sistema de trabajo por objetivos	62
Tabla 22	Detalle del programa de motivación.....	63
Tabla 23	Objetivos del programa de motivación	64
Tabla 24	Estrategias de mejora la comunicación interna.....	65
Tabla 25	Cronograma general de la propuesta.....	66
Tabla 26	Detalle del presupuesto para la aplicación de la propuesta	66
Tabla 27	Análisis de costo - beneficio de la propuesta	67

Índice de figuras

Figura 1 Integración de personas.....	39
Figura 2 Organización de personas	40
Figura 3 Recompensar a las personas.....	41
Figura 4 Desarrollo de las personas.....	42
Figura 5 Retener a las personas	43
Figura 6 Supervisar a las personas.....	44
Figura 7 Talento humano	45
Figura 8 Elementos tangibles	46
Figura 9 Confiabilidad	47
Figura 10 Capacidad de respuesta	48
Figura 11 Seguridad.....	49
Figura 12 Empatía.....	50
Figura 13 Calidad de servicio	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional

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 esta que existe entre los propios trabajadores de las empresas y los clientes de dichos establecimientos sean congruentes. 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 sobrevaloración 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, 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.

A nivel 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 intragrupo.

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 vez 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.

Nivel local

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 desde la apertura del servicio 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. Además, 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 la mejora de la calidad de servicio de la empresa.

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 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 la calidad de servicio provisto, así como la percepción de los clientes del personal. Para ello, utilizaron un estudio cualitativo, además 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.

En Bangladesh, Ali (2019) estudió la influencia que tiene las condiciones laborales establecidas como parte de 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 del trabajador 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 recursos humanos 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 de Piura”. Se 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 personas mayores de 60 años y menores de 24 años, los cuales forman parte de la IE Nuestra Señora del Pilar. 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% comentó 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 entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

Alacote (2017) investigó acerca del desarrollo de un aplicativo móvil para mejorar la gestión de la geolocalización del talento humano en una empresa privada”. El autor 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 esta.

Molina (2019) investigó acerca de la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la cevichería el Mordisco de Huánuco, tuvo como objetivo central 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 aplicado, la población y muestra fue la misma. Con respecto a los resultados se ha podido establecer que 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 en un hospital, 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) investigó acerca de la gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar en el área médica, 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) investigó acerca de la gestión de talento humano y la calidad de servicio en una entidad municipal, el 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, tuvieron como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio. La metodología 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% señaló 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, 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 diagnóstico 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

El aporte de Chiavenato (2019) la gestión del talento humano se refiere al proceso estratégico y sistemático de administrar a las personas en una organización con el objetivo de maximizar su rendimiento y contribución en la consecución de los objetivos de la organización. Esta gestión implica atraer, seleccionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores, buscando siempre alinear sus habilidades, capacidades y motivaciones con las metas y necesidades de la organización. La gestión del talento humano considera a las personas como un recurso valioso y fundamental para el éxito organizacional, y busca crear un ambiente que promueva su crecimiento, desarrollo y satisfacción en el trabajo.

Además, destaca que la gestión del talento humano es una función esencial de los líderes y gerentes, y su enfoque debe ser estratégico y a largo plazo. Implica la creación de políticas y prácticas que fomenten el compromiso, la retención, el aprendizaje continuo y la adaptabilidad de los colaboradores, permitiendo así que la organización se adapte eficazmente a los cambios en su entorno y mantenga una ventaja competitiva (Chiavenato, 2019)

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. Para 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 responsabilidad social empresarial. 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: 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 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 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.

1.3.1.3 Componentes del talento humano

De acuerdo con 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 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, buscando el crecimiento empresarial junto a su gente.

1.3.1.5 Funciones de talento Humano

Por su parte, Reyes y Bouzas (2019) las funciones que realiza la administración de recursos humanos no pueden generalizarse porque son determinadas por las empresas y las decisiones específicas no permiten imponerlas estrictamente, pero se consideran las más importantes: *El proceso de reclutamiento de personal*: La administración de los recursos humanos 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 del sindicato y por último la selección del trabajador y su contrato. *La 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.

La contratación: La función del área de talento humano en la contratación es identificar, atraer y seleccionar candidatos que se ajusten de manera adecuada a las necesidades y requisitos de la organización. Esto implica una serie de tareas y responsabilidades clave, como la definición de perfiles, el área de talento humano colabora con los departamentos pertinentes para comprender las habilidades, competencias y experiencia requeridas para un puesto vacante. Se crea un perfil de candidato ideal que guiará el proceso de selección; la difusión de vacantes se encarga de promocionar las oportunidades laborales tanto interna como externamente. Esto puede involucrar la publicación en plataformas de empleo, redes sociales, sitios web de la empresa y otros canales relevantes; el reclutamiento: El área de talento humano utiliza diversas estrategias para atraer candidatos potenciales, que pueden incluir búsqueda activa, referencias de empleados actuales, ferias de empleo y, la selección y evaluación: Una vez que se reciben las solicitudes, el área de talento humano realiza un proceso de selección que incluye la revisión de currículums, entrevistas, pruebas de habilidades y evaluaciones técnicas. El objetivo es identificar a los candidatos que mejor se ajusten a los requisitos.

El clima laboral: La gerencia de talento humano es esencial para establecer y mantener un ambiente laboral positivo y productivo. Sus funciones clave incluyen el análisis del clima organizacional a través de encuestas y retroalimentación de los empleados, el diseño de estrategias basadas en estos análisis, la promoción de una comunicación abierta, el desarrollo de liderazgo efectivo, la promoción de valores y cultura alineados, la resolución de conflictos y la implementación de programas de bienestar para mejorar la calidad de vida de los empleados.

Capacitación de los trabajadores: Las capacitaciones aún representan un aspecto pendiente. Esto se debe a que los programas de formación suelen ser

improvisados, careciendo de un diagnóstico previo de las deficiencias o problemáticas del personal. Como resultado, no se obtienen los resultados esperados para el crecimiento de la empresa, ya que la capacitación carece de eficacia al no estar basada en un enfoque informado por hallazgos concretos..

1.3.1.6 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:

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. Se consideró los siguientes indicadores: *El 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, *la 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 (Chiavenato, 2019).

También se consideró de las *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, y *la 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 del personal (Chiavenato, 2019).

Organizar a las personas: Según Chiavenato (2019) 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 uno de los mandos que tendrán cada uno de los trabajadores. Los indicadores que se han tenido en cuenta son: *La 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. *El diseño de puestos*: Describe que la realización apropiada de las responsabilidades dependerá de la planeación, se necesita de compromiso por parte de los trabajadores para continuarlas de una manera eficiente y la *evaluación del desempeño profesional*: Se realiza al personal de acuerdo con el desarrollo de las actividades desarrolladas y los propósitos a lograr, las capacidades y destrezas que tiene el colaborador para para ejecutar las actividades en la empresa.

Recompensar a las personas: Son elementos que tratan de motivar 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. *La remuneración*: La 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. *El 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. *La 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 (Chiavenato, 2019).

Desarrollo de las personas: Este proceso busca 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. Se consideran los siguientes indicadores: *La capacitación*: Hace referencia al aumento del rendimiento laboral y se desarrollan diferentes competencias del trabajador, la finalidad es volverlos personas creativas y productivas. *La 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, se considera un proceso que trata de crear ideas que logren ser establecida en la organización (Chiavenato, 2019).

Además, se consideró *la 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, es necesario comprender las necesidades de este, tal como es el anhelo de los trabajadores de colaborar para el alcance de este (Chiavenato, 2019).

Retener a las personas: 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, con condiciones apropiadas de trabajo, contribuye a que se mantenga estimulado a los colaboradores y por lo mismo que se conserven en la organización. Los indicadores considerados son los siguientes: la *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, *la 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, *la 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 (Chiavenato, 2019).

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. Se considera los indicadores *al seguimiento a la labor*. El control que suele brindarse en las actividades que son ejecutados por los colaboradores en una empresa siendo aun mayormente complicado de acuerdo con el nivel de las experiencias, y la eficiencia de lo que respecta el control interno, el *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 (Chiavenato, 2019).

1.3.2. Teorías de la variable dependiente

1.3.2.1. Definición de calidad de servicio

Para Parasuraman et al. (1992) definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Por su parte, 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 lograr la calidad en sus diversos servicios y productos de una empresa. 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.

Por su parte, 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.

Para Zágara (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. Por su lado, Fontalvo (2015) en su libro determinó la definición de calidad como es la agrupación de particularidades

congénitos de un servicio o producto que complace los requerimientos y perspectivas de los consumidores.

1.3.2.2. Importancia de la calidad de servicio

Según, Scarlli (2021) en la actualidad 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 redes sociales y las estimaciones en los buscadores acerca de los servicios y/o productos de una empresa. En tanto a ello, los servicios de atención a los clientes necesitan que sea una 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

Para 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, se espera que los servicios se encuentren enfocados a la satisfacción de las necesidades, buscando ofrecer 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, también 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 primer pedido, con calidad de los productos ofrecidos (Moya, 2016)

Cumplimiento de promesa: Representa brindar de manera oportuna y correcta el servicio brindado. Mejor dicho, que, si usted realizó una promesa con 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 poseen 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 (Moya, 2016).

Actitud de servicio: Con gran frecuencia los consumidores descubren la carencia de actitud del servicio por el lado de los trabajadores, significando que no sienten 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 amonesta a 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 (Moya, 2016).

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 (Moya, 2016).

Empatía: Se entiende que a pesar de 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: La 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; conocer los gustos y necesidades: los clientes anhelan que se les trate de manera única, además mejorar los servicios que requiera y en las condiciones más convenientes para él y el por qué no. (Moya, 2016).

1.3.2.4. Tipos de indicadores de calidad de servicio

Un sólido plan de indicadores basados en la calidad debe abarcar tres categorías de indicadores, asegurando así un control integral de las operaciones de la organización y una comprensión holística de los resultados que se presentarán a los clientes. Los orígenes que provocan el desenlace final del procedimiento deben buscarse desde el inicio. Esto es crucial, ya que cualquier error o defecto identificado en las primeras etapas de una operación puede obstaculizar la consecución exitosa de las etapas restantes del proceso. En situaciones donde se busca obtener hallazgos específicos, es esencial contar con un control exhaustivo de los factores que estimulan esos resultados. Estos indicadores de calidad para los procedimientos se orientan hacia el control de la cadena de causa y efecto de las diversas acciones empresariales, todas las cuales influyen en los niveles de servicio que se ofrecen (Scarlli, 2021).

La implementación de esta estrategia de indicadores no solo potencia la toma de decisiones informadas, sino que también enfatiza la importancia de la gestión proactiva de la calidad en todos los niveles de la organización. Se describe los siguientes indicadores: El 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., el 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, el 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 (Scarlli, 2021).

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, *La 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, *la capacidad de respuesta*: disponibilidad de los trabajadores para mencionarles 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.

Asimismo, se ha considerado *la seguridad*: Se entiende 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 las capacidades de los trabajadores para que proporcione servicios amistosos, corteses, confidencial y además competitivos, y la 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 (Parasuraman et al., 1992)

1.4. 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 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 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 recursos humanos en la empresa.

Por lo que la elaboración del presente trabajo de investigación se justifica porque los resultados han mejorado 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

Enfoque cuantitativo: En el enfoque cuantitativo para esta investigación, se emplearían métodos y técnicas que involucran la recopilación y análisis de datos numéricos con el propósito de cuantificar la relación entre las prácticas de gestión del talento humano y la calidad del servicio en DELCOR Fabricaciones SAC. El enfoque cuantitativo en la investigación se caracteriza por el uso de métodos y técnicas que se basan en la recopilación y análisis de datos numéricos con el objetivo de cuantificar relaciones, patrones y tendencias en un fenómeno de estudio. Este enfoque busca obtener resultados objetivos y verificables a través de la medición y el análisis estadístico de variables (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación es de tipo descriptivo: Se describe la situación actual de la gestión del talento humano y la calidad servicio percibida por los trabajadores de la empresa. Según, Hernández y Mendoza (2018) exponen que “los estudios descriptivos suelen utilizarse para determinar semejanzas y/o diferencias entre elementos en relación con la situación”. asimismo, correlacional El estudio se caracterizó por ser correlacional, ya que, que se pretendió tener conocimiento sobre la relación que existe entre ambas variables de estudio, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) “las investigaciones correlacionales poseen como objetivo tener conocimiento sobre el nivel se dé relación que existe entre ambos o más definiciones, variables o categorías en un contexto en particular” (2014, p. 93).

Diseño de investigación

No experimental: El estudio se caracteriza como no experimental porque el estudio se realizó sin manipular los resultados de las variables analizadas durante el desarrollo. La definición de Ñaupas et al. (2014) afirmaron que el diseño experimental es el plan que guía al investigador en la realización del experimento. Además, el estudio también 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. Para Ñaupas et al. (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.

2.2. Población y muestra

Población: Se ha considerado como población del siguiente estudio estuvo integrada por 25 trabajadores de la empresa DELCOR. Según, Vera (2021) alude que “una población es aquella agrupación de cada uno de los casos que conciertan con una variedad de detalles” (p.151). 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. 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 solo 25 trabajadores; según, 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).

2.3. Variables y operacionalización

Variables

Gestión del talento humano: Se refiere al proceso estratégico y sistemático de administrar a las personas en una organización con el objetivo de maximizar su rendimiento y contribución en la consecución de los objetivos de la organización. Esta gestión implica atraer, seleccionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores, buscando siempre alinear sus habilidades, capacidades y motivaciones con las metas y necesidades de la organización (Chiavenato, 2019).

Calidad de servicio: Para Parasuraman et al. (1992) definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido

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.	
		Selección de personal	4.	
		Orientación a las personas	5.	
	Organización de personas:	Diseño de puestos	6.	
		Evaluación del desempeño profesional	7.	
		Remuneración	8.	
	Recompensar a las personas	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.	
		Calidad de vida en el trabajo	16.	
	Supervisar a las personas.	Seguimiento a la labor	17.	
		Sistemas de información	18.	

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

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

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

Técnicas

Encuesta. 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, de acuerdo con Vera (2021) consideran que las encuestas consisten en recopilar información utilizando herramientas como los cuestionarios.

Instrumentos

Cuestionario: Estuvo conformado por un conjunto de preguntas que permiten medir cada una de las variables tanto la gestión del talento humano y la calidad de servicio. Para 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.”

La validación: Esta investigación fue validado mediante el juicio de expertos de tres profesionales quienes verificaron y validaron los cuestionarios. La validación por juicio de expertos se refiere al proceso mediante el cual se evalúa la idoneidad y eficacia de un método específico utilizado en un estudio, lo que implica la congruencia entre el método empleado y los resultados obtenidos, asegurando así que el instrumento de medición sea fiable y capaz de medir con precisión lo que se pretende investigar (Bernal, 2016). *La 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 talento humano fue de 0,87 y el de calidad de servicio fue de 0.89.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para la recolección de datos del estudio, se hizo uso del instrumento de recolección de datos denominado cuestionario, el cual fue aplicado a 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

En la presente investigación se llevó a cabo de una previa autorización y su consentimiento de colaborar en la investigación por el lado de los integrantes de la muestra, *la 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. El consentimiento informa, se dio a conocer a las personas la finalidad de la investigación, se les informó que es de carácter académico y pueden participar de manera voluntaria, *la conformabilidad y neutralidad*: En la investigación se llevó a cabo una búsqueda de información publicada en revistas indexadas como artículos (Ñaupas et al., 2014)

2.7. Criterios de rigor científico

Se ha considerado los siguientes criterios: *El valor de la verdad*, se 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 se observan por los participantes, *la transferibilidad o aplicabilidad*: Se refiere 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; *la 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. *La 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 et al., 2014).

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

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 1

Integración de personas

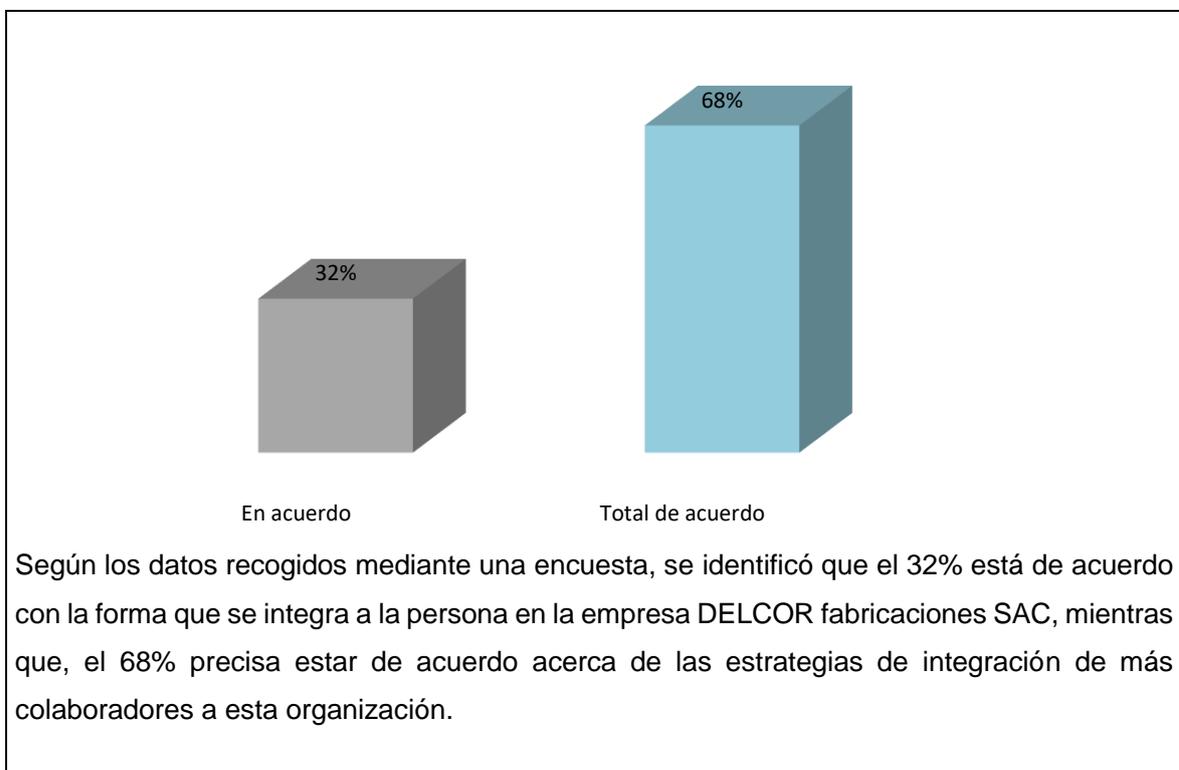


Tabla 4

Dimensión organización de personas

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 2

Organización de personas

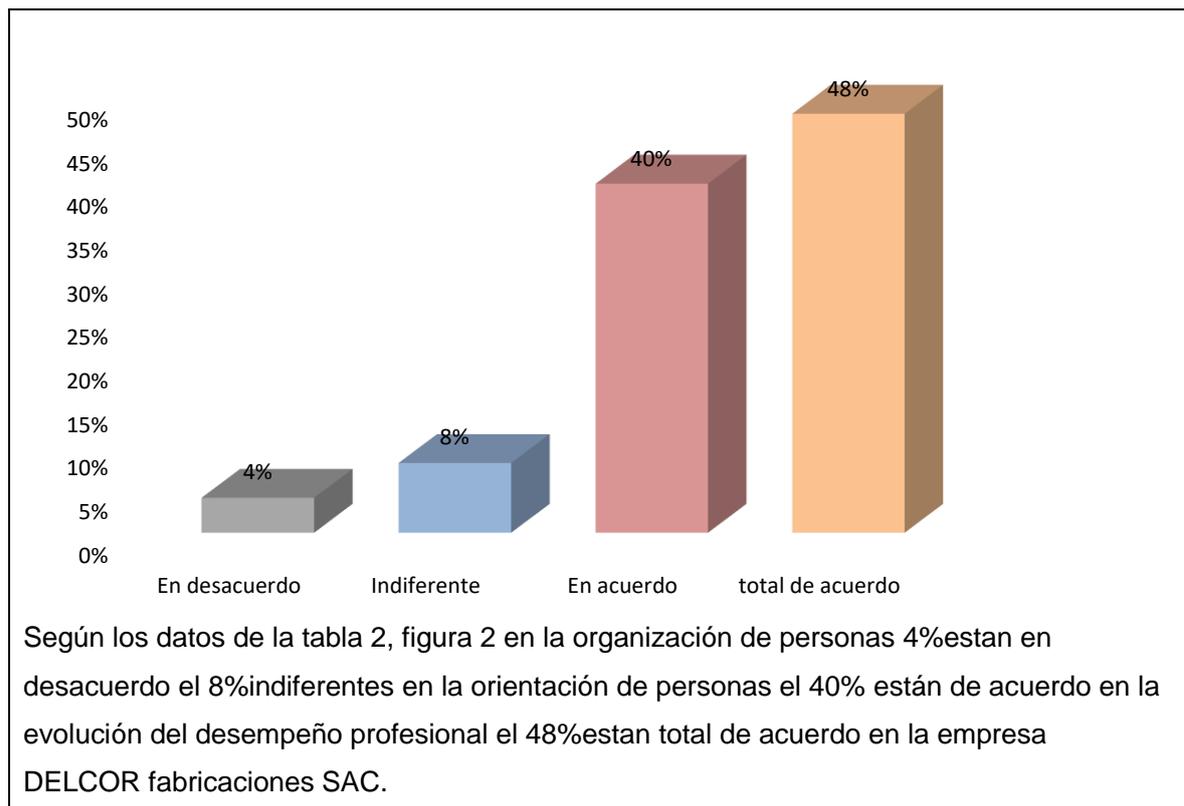


Tabla 5

Dimensión recompensar a las personas

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 3

Recompensar a las personas

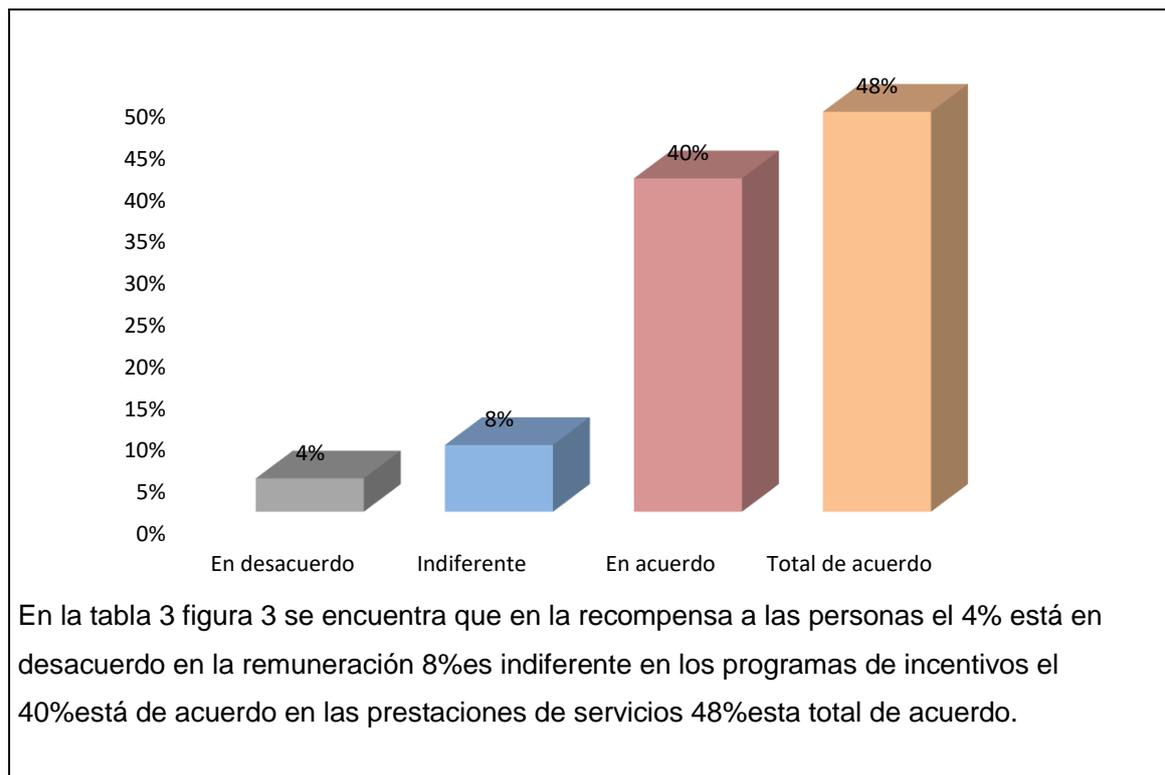


Tabla 6

Dimensión desarrollo de las personas

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 4

Desarrollo de las personas

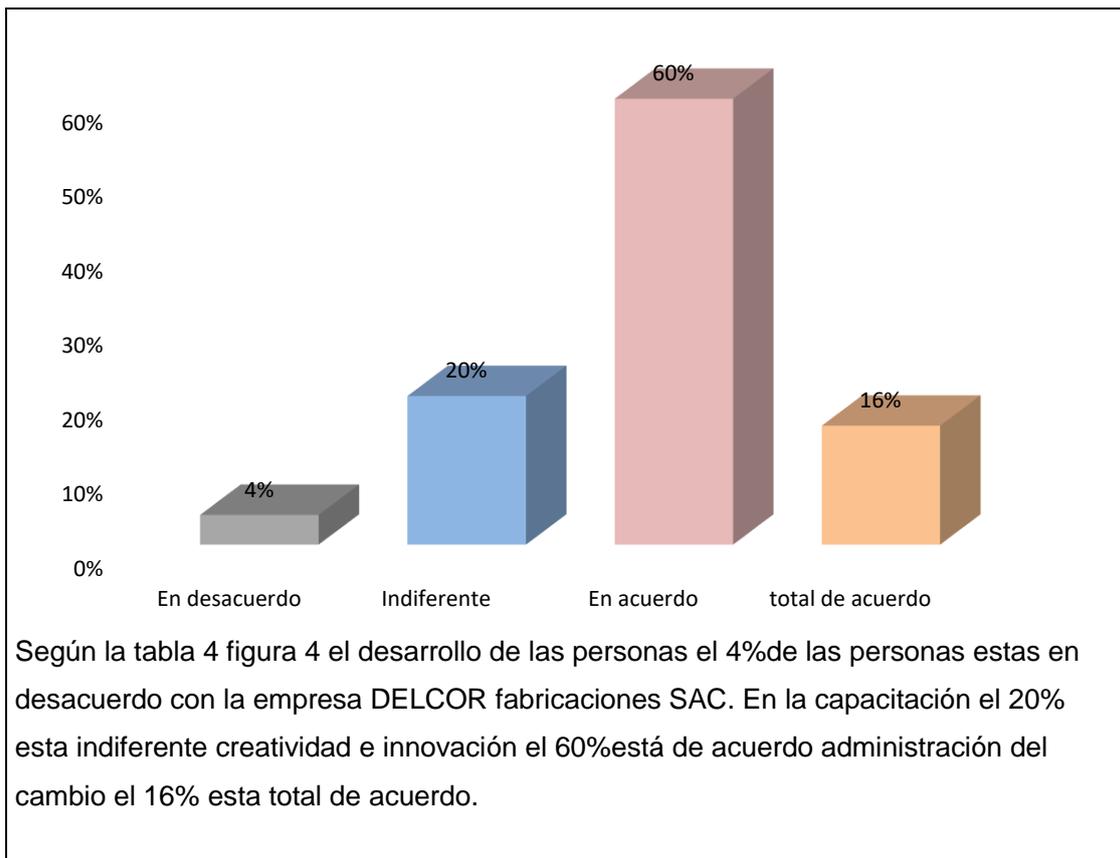


Tabla 7

Dimensión retener a las personas

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 5

Retener a las personas

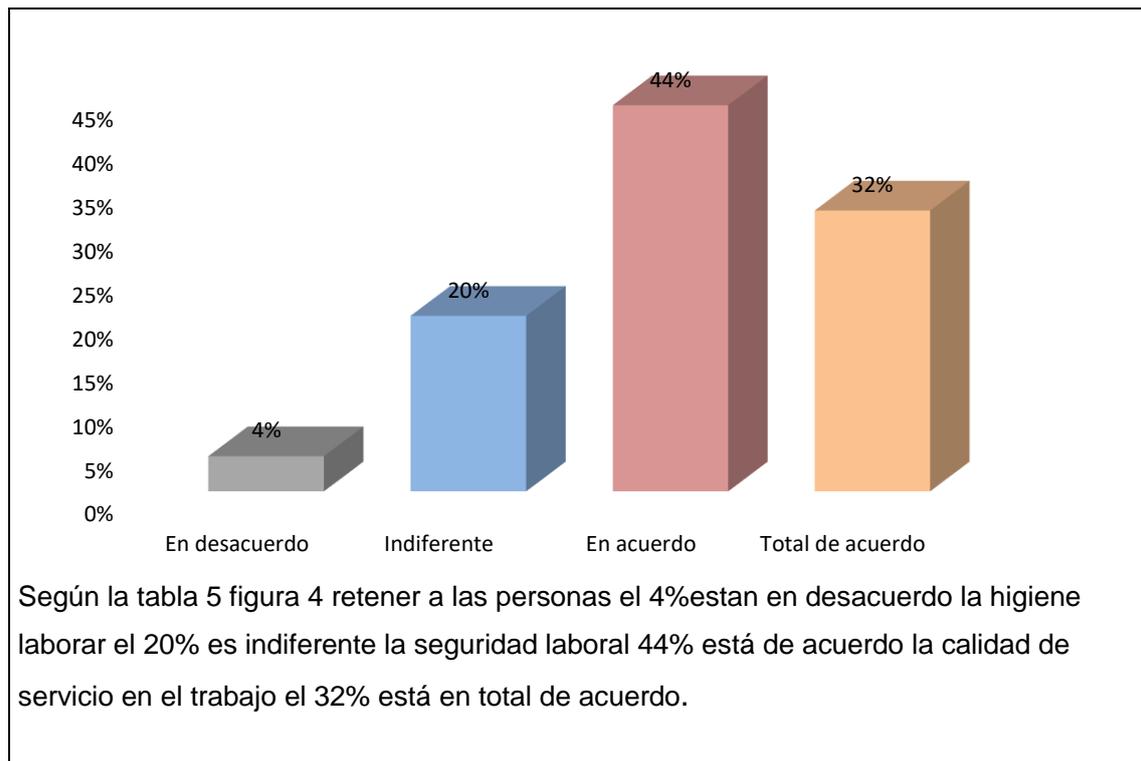


Tabla 8

Dimensión supervisar a las personas

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 6

Supervisar a las personas

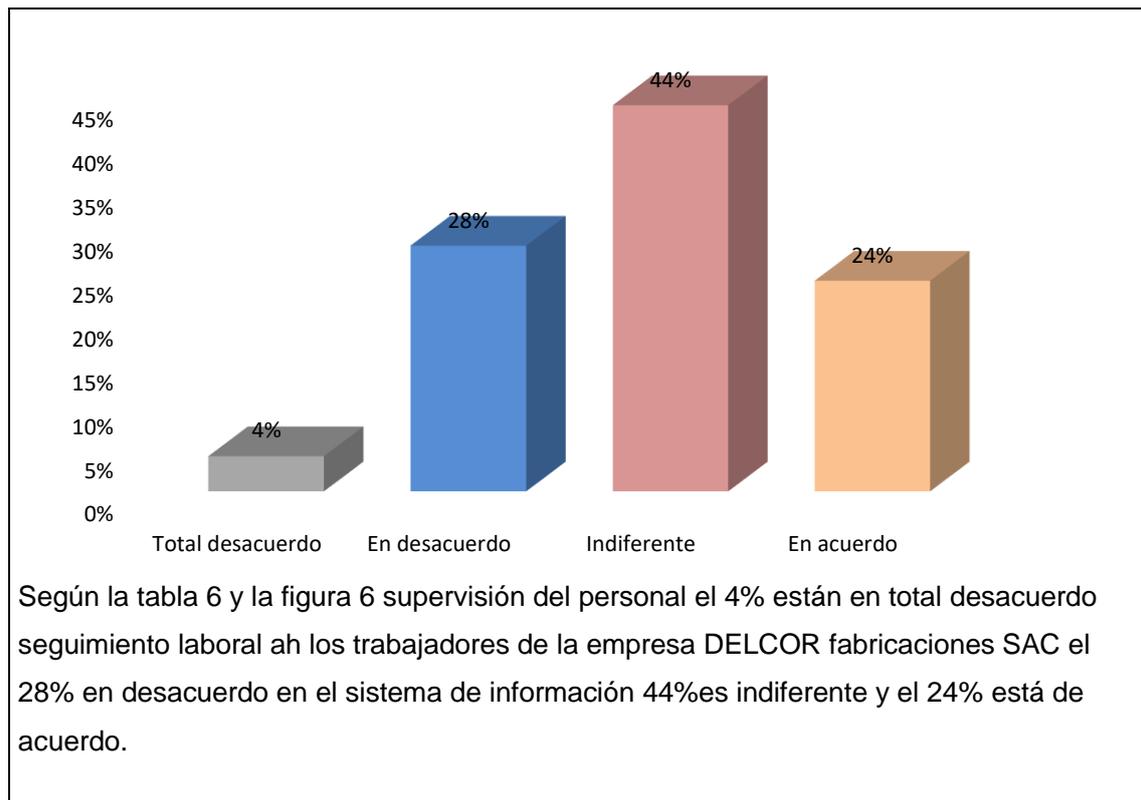


Tabla 9

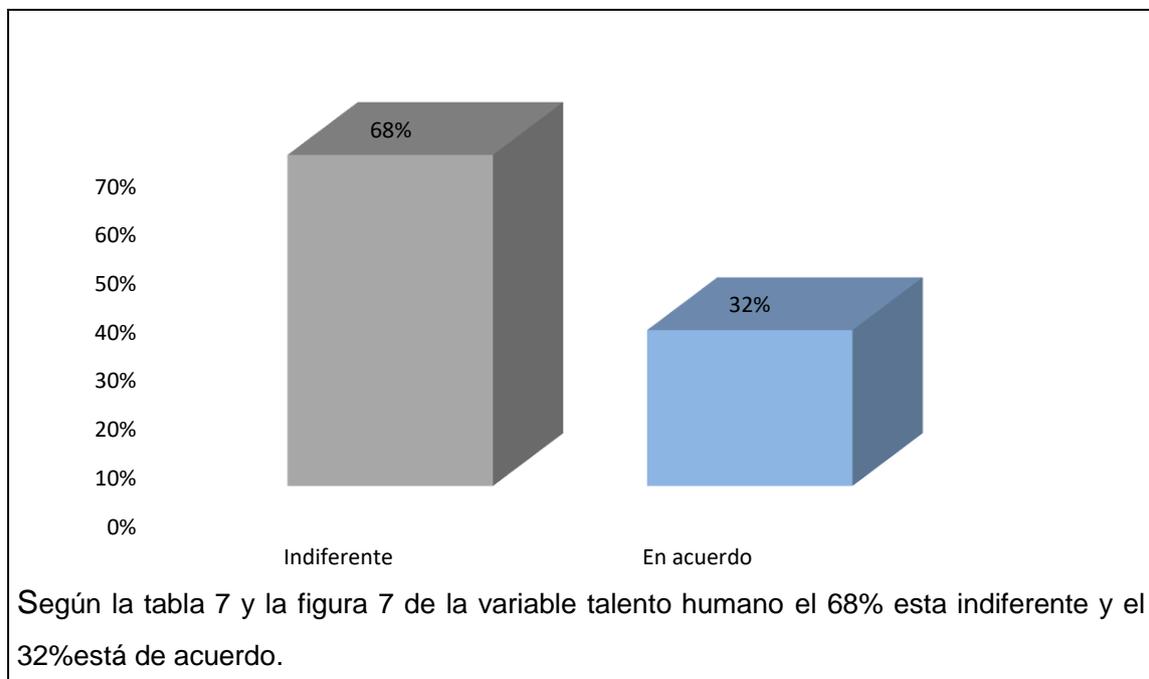
Dimensiones talento humano

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 7

Talento humano



Variable calidad de servicio

Objetivo específico 02: Diagnosticar la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

Tabla 10

Dimensiones elementos tangibles

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 8

Elementos tangibles

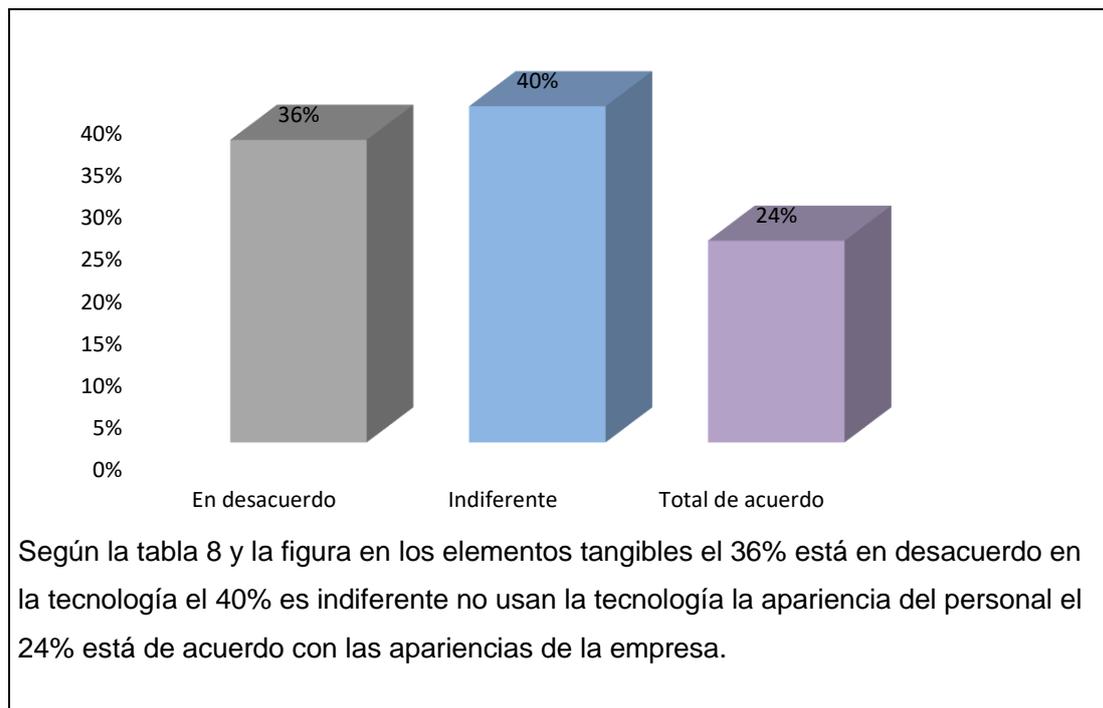


Tabla 11

Dimensión confiabilidad

Valoración	Trabajadores	%
Indiferente	10	40%
Total de acuerdo	11	44%
Total	25	100%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 9

Confiabilidad

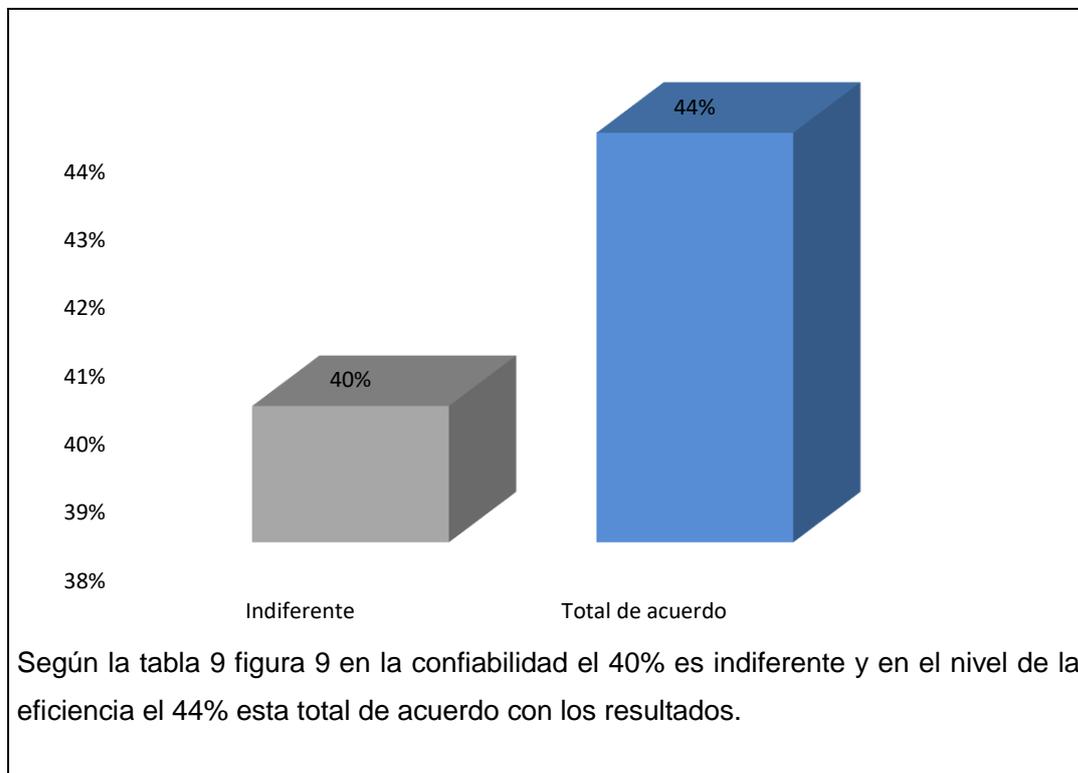


Tabla 12

Dimensión capacidad de respuesta

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 10

Capacidad de respuesta

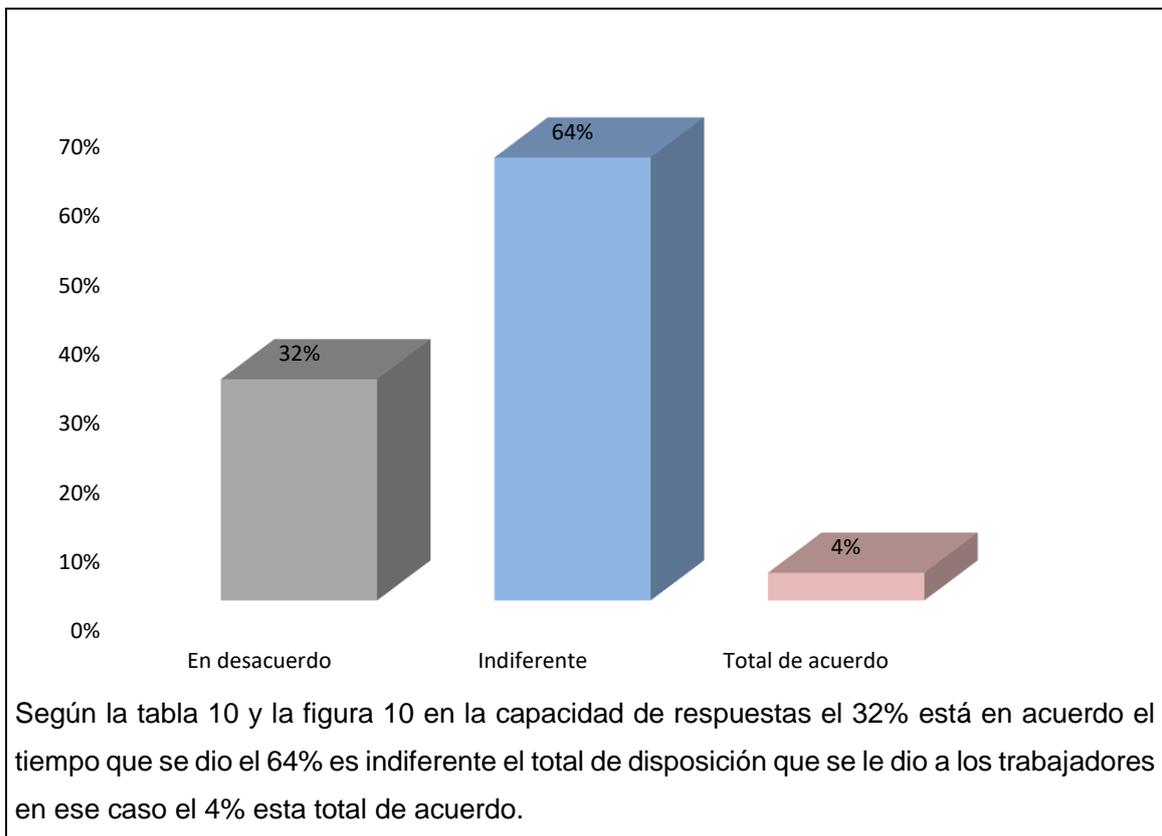


Tabla 13
Dimensión seguridad

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 11
Dimensión seguridad

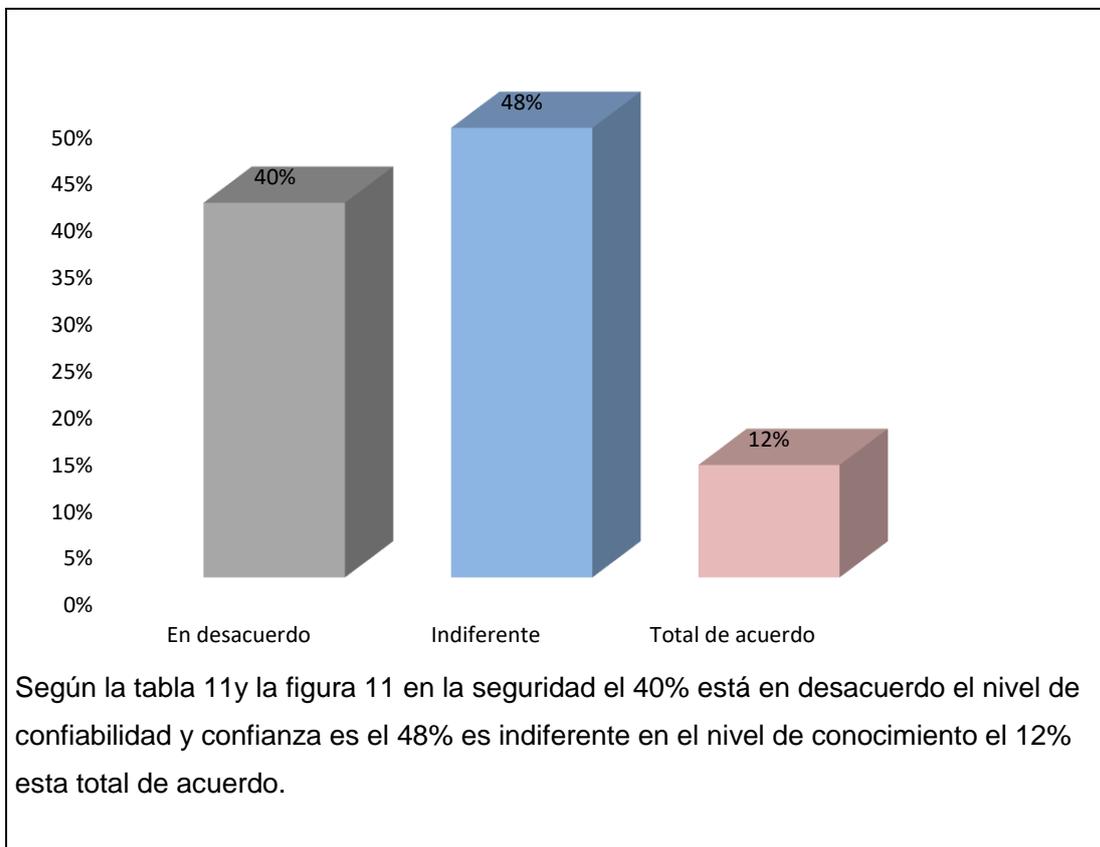


Tabla 14

Dimensión empatía

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 12

Dimensión empatía

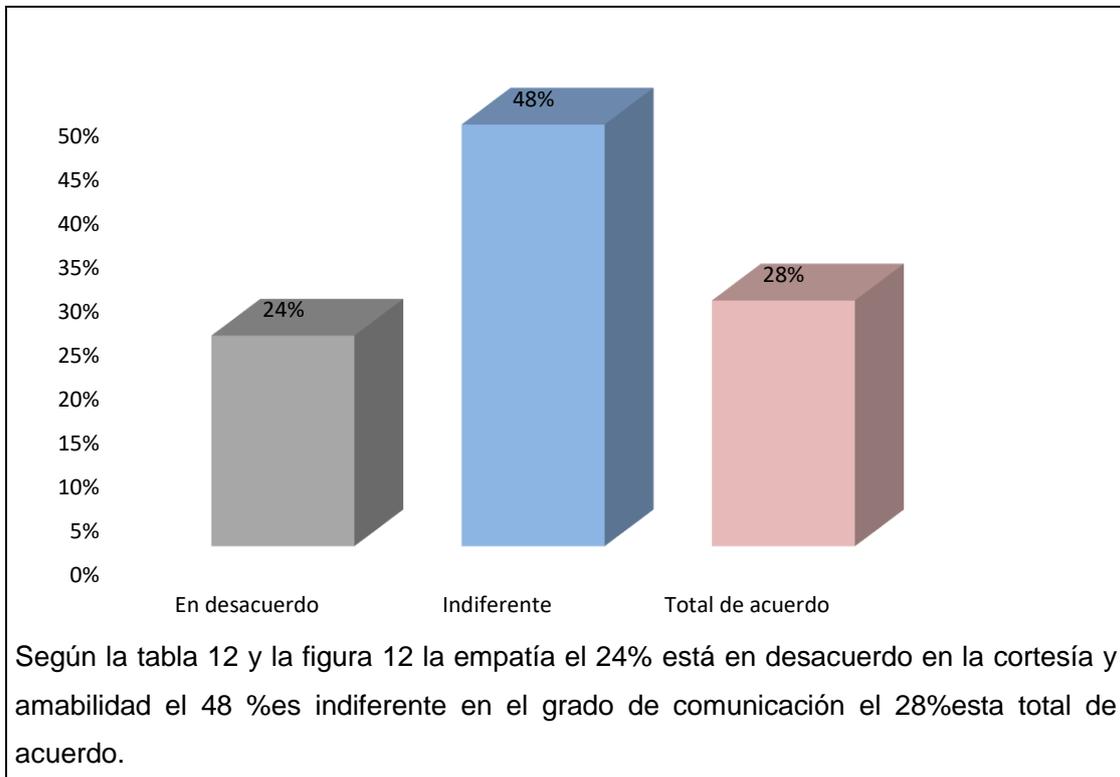


Tabla 15

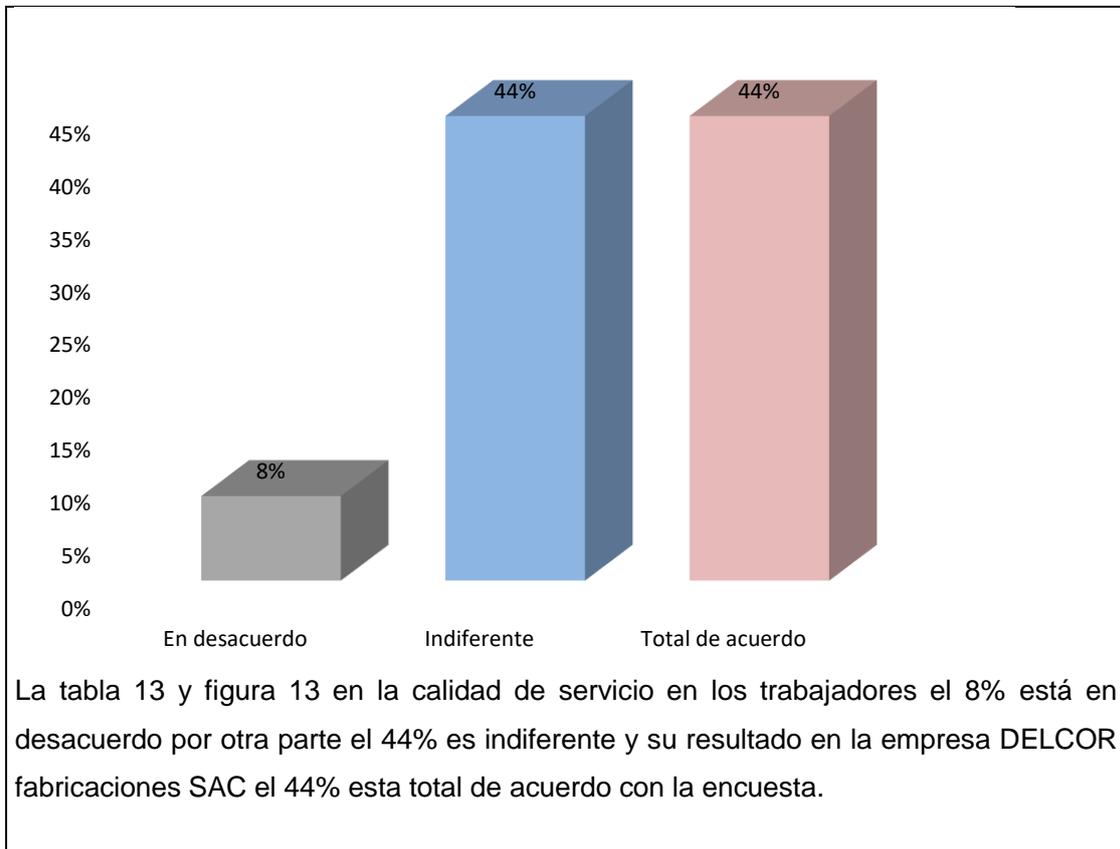
Dimensión calidad de servicio

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

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa para conocer la gestión del talento humano.

Figura 13

Calidad de servicio



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

H₁: La variable gestión del talento humano y la calidad de servicio presentan normalidad

H₀: La variable gestión del talento humano y la calidad de servicio no presentan normalidad

Tabla 16

Prueba de normalidad

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión del talento humano	0,121	25	0,043
Calidad de servicio	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

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

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

La correlación de rango de Spearman presentada en los resultados del estudio sugiere una relación significativa entre las variables "Calidad de servicio" y "Gestión del talento humano" dentro del contexto de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC. El coeficiente de correlación calculado, que es de 0.707, señala una asociación positiva y moderadamente fuerte entre estas dos variables. Esto sugiere que existe una relación coherente entre cómo se gestiona el talento humano en la empresa y cómo esto se refleja en la calidad del servicio que se brinda a los clientes. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que, aunque la correlación es sólida, no es absoluta. Esto significa que, si bien hay una tendencia clara de que ambas variables se mueven en la misma dirección, puede haber casos en los que las evaluaciones difieran, el grado de significancia es 0.00 en consecuencia se aceptó la hipótesis alterna que indica que: Existe relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022

Se complementa que, el estudio se basa en una muestra de los trabajadores de DELCOR Fabricaciones SAC, es importante considerar que los resultados son representativos de las percepciones y opiniones de este grupo particular. Si bien el tamaño de la muestra es modesto (25), proporciona evidencia válida de la conexión entre la "Calidad de servicio" y la "Gestión del talento humano" específicamente en esta organización.

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% señaló 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% señalo 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 con 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 diagnosticar el nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021, 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 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 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, 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 interactúe 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, 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 del Talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021, 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 pue 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. 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 0.698 entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio y Molina (2019) elaboró una investigación sobre la” 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 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. 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.

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

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

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

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 desde el inicio del servicio 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 evidencia deficiencias en la calidad de servicio para sus clientes debido a problemas de coordinación, de las políticas poco claras por parte de la gerencia que se percibe por los trabajadores que intentan mejorar esta situación, pero los problemas continúan, sin poder ofrecer soluciones necesarias para dar un buen servicio al cliente.

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

3.3.4. Desarrollo de la propuesta

3.3.4.1. Estrategias

a. 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 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 la calidad del servicio adoptando una actitud de excelencia, utilizando 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 ejercicios individuales y grupales. Estas herramientas se utilizarán para respaldar el desarrollo de contenido teórico sobre un excelente 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
Taller 1: Logro: El participante interioriza el valor agregado del servicio al cliente dentro de la organización	El servicio ¿Qué es el servicio? La importancia del servicio Del servicio al cliente al servicio de calidad, satisfacción Vs Atención	24 horas
Taller 2: Logro: El participante identifica la importancia de la calidad en los procesos de servicio y desarrolla habilidades de comunicación	Procesos del servicio Momentos de la verdad Comunicación con el cliente Evaluación del servicio de calidad por el cliente	24 horas

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

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. 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.

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

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

Logros	Tipo de incentivo	Premio	Periodicidad	Costo
Cumple con las metas	No económico	Reconocimiento personal	Semestral	S/. 0.00
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

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

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 y se vuelven ineficaces si se crean rumores que solo dañan el ambiente laboral; baja satisfacción laboral, lo que conlleva a no lograr los objetivos empresariales y, por ende, la afectación también es para el colaborador.

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 para 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

Estrategia	Actividades	Meta	Responsable	Costo
Mejorar la comunicación interna mediante actividades de integración entre el personal y superiores de la empresa	Programar una reunión de integración por el aniversario de la 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 al enfocada en el trabajador	Administrador	00.00

3.3.5. Cronograma general de la propuesta

Tabla 25

Cronograma general de la propuesta

Cronograma de actividades 2024					
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	X

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

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.

Tabla 27

Análisis de costo - beneficio de la propuesta

Beneficios con propuesta DELCOR FABRICACIONES SAC			
Año (2022) ventas	Inversión propuesta	Resultados (ventas proyectadas – 2023)	Ganancias
S/ 820,051.00	S/ 10,620.00	S/ 873,830.00	S/ 53,779.00 (5.1%)

Los beneficios derivados de la propuesta de DELCOR FABRICACIONES SAC para el año 2022 se traducen en un aumento sustancial en las ventas, alcanzando la cifra de S/ 820,051.00. Esta inversión propuesta, que asciende a S/ 10,620.00, ha dado lugar a resultados proyectados para el año 2023 de S/ 873,830.00. Esta mejora significativa en los resultados se traduce en ganancias de S/ 53,779.00, lo que representa un aumento del 5.1% con respecto al año anterior. Estos resultados positivos son indicativos del impacto favorable que ha tenido la propuesta de inversión de DELCOR FABRICACIONES SAC en su desempeño financiero. El incremento en las ventas y los beneficios refleja una toma de decisiones acertada y un enfoque estratégico que ha permitido maximizar la eficiencia y la rentabilidad de la empresa.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se concluye con la evaluación de la gestión del talento humano en la empresa, se ha identificado una tendencia favorable. En la dimensión de integración de personas, un notable 68% de los participantes expresaron estar completamente de acuerdo. En la dimensión de organización de personas, el 40% también manifestó su acuerdo en cuanto a la evolución del desempeño profesional, la dimensión de recompensas a los empleados, se observó que un 40% está de acuerdo en las prestaciones de servicios. En cuanto al desarrollo de las personas, el 60% mostró acuerdo en la dimensión correspondiente. No obstante, en la dimensión de supervisión de los empleados, se registró que un 28% está en desacuerdo con el sistema de información actual.

Respecto al diagnóstico del nivel de calidad de servicio percibido por los trabajadores en DELCOR Fabricaciones SAC, se determinó que existen áreas de mejora. En la dimensión de elementos intangibles, el 36% expresó desacuerdo. En la dimensión de capacidad de respuesta, un 32% estuvo de acuerdo con el tiempo proporcionado. En lo que concierne a la dimensión de seguridad, un 40% se mostró en desacuerdo, en la dimensión de calidad de servicio, un 8% expresó desacuerdo.

En cuanto al grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, los resultados indican una conexión significativa. Con una confiabilidad del 95%, se acepta la hipótesis alternativa que sostiene que existe una relación entre ambas variables en la empresa DELCOR Fabricaciones SAC en el año 2022. Esta relación, medida por un coeficiente de correlación de 0.707, es alta, positiva y significativa, una mejora en la gestión del talento humano puede potencialmente mejorar la calidad de servicio ofrecida a los clientes de la empresa.

Finalmente, mediante la propuesta de DELCOR fabricaciones SAC para el año 2022 se traducen en un aumento sustancial en las ventas, alcanzando la cifra de S/ 820,051.00. Esta inversión propuesta, que asciende a S/ 10,620.00, ha dado lugar a resultados proyectados para el año 2023 de S/ 873,830.00. Esta mejora significativa en los resultados se traduce en ganancias de S/ 53,779.00, lo que representa un aumento del 5.1% con respecto al año anterior.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a los líderes empresariales que formulen políticas de trabajo para 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. Además, prestar atención a la supervisión de los empleados y en la organización del sistema de información actual, se necesita especial atención y acción para mejorar la comunicación y la claridad en los procesos de supervisión, lo que contribuirá a mantener la tendencia favorable en la gestión del talento humano y fortalecer aún más el compromiso de los empleados.

A los directivos de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, se le sugiere que, a pesar de 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. Abordar las preocupaciones expresadas por el 40% de los trabajadores en esta área no solo mejorará su percepción de seguridad, sino que también contribuirá a fortalecer su confianza y satisfacción en el entorno laboral.

Se recomienda al administrador 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. se recomienda priorizar y fortalecer las estrategias de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio brindada a los clientes, lo que a su vez contribuirá a una experiencia más satisfactoria y valiosa para los clientes de la empresa.

Se recomienda mantener especial atención en la calidad de servicio teniendo cuenta que los clientes son las personas que mueven la empresa por sus compras que realizan y es necesario mejorar las estrategias de atención, desde la coordinación de los trabajadores por solucionar problemas apoyados de la gerencia de la empresa, asimismo, necesario definir mecanismos de trabajo en equipo.

REFERENCIAS

- Alacote, J. C. (2017). *Diseño de un aplicativo móvil para mejorar la gestión de la geolocalización del talento humano de la empresa AHCOGE SAC, 2017*. Lima, Peru. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/668>
- Ali, A. (2019). Influences of working condition and faculty retention on quality education in private universities in Bangladesh: An analysis using SEM. *International Journal of Educational Management*. <https://n9.cl/e8ziw>
- Alles, M. A. (2016). *Desarrollo del talento Humano: Basado en competencias*. Argentina : Ediciones Granica.
- Bazán, L. E. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano, para brindar un mejor servicio en el Hospital Belén, Lambayeque, 2015*. pimentel , Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4144>
- Bernal, C. A. (2016). *Métodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades*. México DF: Pearson Educación.
- Calderon, J. J. (2018). Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco. *Investigacion valdizana* , 12(02). <https://doi.org/10.33554/riv.12.2.145>
- Camacho, M. (17 de Diciembre de 2020). *Guía de implementación de la política de Gestión Estratégica del Talento Humano*. <https://n9.cl/akbzc>
- Castillo, F. W. (4 de Noviembre de 2016). *Importancia de la gestion del talento humano*. <https://n9.cl/bpxqhl>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestion de Talento Humano*. Mexico: Ricardo A. del Bosque Alayón.
- Espinoza, M. R. (2020). *Gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo*. chiclayo, Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46933>
- Flores, L. (04 de Diciembre de 2017). Gestión de talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú periodo 2015-2016. *Revista de investigaciones*, 06(04). <https://doi.org/10.26788/epg.v6i4.130>
- Flórez, M. N. (Junio de 2016). Selección del talento humano frente a la calidad de los servicios de salud en las empresas sociales del Estado del departamento de Sucre. *Articulo de investigacion cientifica y tecnologica*, 10(19). <https://doi.org/10.21676/23897848.1657>
- Fontalvo, T. J. (2015). *La gestión de la calidad en los servicios*. Argentina: B - EUMED.

- Granda, Z. F., & Melendres, D. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con la cooperativa agraria cafetalera casil ltda. San Ignacio-2016*. Chiclayo, Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5229>
- Guzmán, C. (9 de Febrero de 2017). *Por qué es importante la gestión del talento*. <https://pqs.pe/aprende-mas/por-que-es-importante-la-gestion-del-talento/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición ed.)*. México DF: Mc Graw Hill Education.
- Hoang, N., Hong, T., Hung, D., & Minh, N. (2021). Factors affecting customer satisfaction on service quality at joint stock commercial banks in Vietnam. *Journal of Critical Reviews*.
- Huaman, E. (2021). Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020. *Universidad César Vallejos*. <https://n9.cl/7d3ww>
- Kamselem, K., & Audu, A. (2020). Moderating Role of Organizational Commitment on the Relationship between Employee Empowerment and Service Quality Delivery: A Pilot Study. *Ilorin Journal of Human Resource Management (IJHRM)*. <https://n9.cl/3n0lg>
- López, L. M. (2019). *Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano*. Sello Editorial Universidad delTolima.
- Mallami, M., & Abukabar, M. (2018). Effect of Utility Service Quality on Performance of Small Business Enterprises in Niger State. *AE - Funai Journal of Accounting, Business and Finance (FJABAF)*. <https://www.fjabaf.org/wp-content/uploads/2019/01/17.pdf>
- Mojica, F. L. (2020). *Los retos del talento humano en el posconflicto*. Fundación Univercitaria San Mateo.
- Molan, I. (2016). The Effect of the Survey Feedback on the Congruency between Employees and Customers: A Study on the Quality Perceptions in Services for Individuals with Intellectual Disability. *University of Valencia*. <https://n9.cl/epcib>
- Molina, L. M. (2019). *Gestión delv talento humano y su relación con la calidad de servicioen la cevichería el Mordisco, Distrito, Provincia y Región Huánuco 2018*. Huanuco, Peru. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13910>
- Montreewat, P., & Moryadee, C. (2019). The Guideline of the Satisfaction to the Performance Appraisal System Development: Human Resourse College of Logistics and Supply Chains. *College of Logistics and Supply Chain*. <https://n9.cl/ohl1a>

- Morales, L. Z. (2019). *Gestión del talento humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018*. Barranca , Peru. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10704>
- Morante, Y. P. (2021). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura*. Piura , Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57557>
- Moya, M. V. (21 de Abril de 2016). *Estrategias: calidad de servicio*. <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/>
- Navarro, A. (26 de Febrero de 2019). *Talento Humano y su importancia en las organizaciones*. <http://apthapi.org/2019/02/06/talento-humano/>
- Ngoc, P. (2018). Impact Evaluation of Binh Thuan Tourism Human Resource Development Project. *The University of Tampere*. <https://n9.cl/d23xtm>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pablo, M. A. (2019). *Atencion al cliente y calidad de servicio*. IC Editorial.
- Peiró, R. (05 de Marzo de 2020). *Talento*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/talento.html>
- Pohan, N., Badaruddin, Dalimunthe, R., Purwoko, A., & Muda, I. (2018). The Effects of Human Resource Development and Institutional Arrangements on Performance, Service Quality and Area Development in Indonesia. *Quality Management*. <https://n9.cl/jor4p>
- Reyes, G., & Bouzas, J. A. (2019). *Gestion de talento Humano* . Mexico: IURE Editores.
- Rubio, E. E. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019*. Lima, Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36440>
- Salazar, J. A. (2020). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. Chiclayo , Peru. <https://n9.cl/hz3w9>
- Scarlli, J. M. (30 de Abril de 2021). *La importancia de la calidad del servicio de atención al cliente*. <https://n9.cl/t5z7p>
- Skarpeta, K., Koemtzi, M., & Aidonis, D. (2019). Measuring internal service quality: the case of the Greek public higher education institutions. *The TQM Journal*. <https://n9.cl/2kr1b>
- Suxe, N. Y. (2021). *Diagnóstico de la gestión del talento humano de la empresa Suministros Eléctricos de Control Industrial E.I.R.L – 2019*. Chiclayo , Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7984>

- Tandogan, M., & Gurhan, N. (2020). The effect of service quality and strategic human resources management on the performance of hotel enterprises. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*. doi:10.24205/03276716.2020.1192
- Vargas, M. E. (2014). *Calidad en el Servicio*. Colombia: Univercidad de la Sabana.
- Vera, P. (2021). *Manual de introducción a la metodología de la investigación*. España: Autores editores.
- Zágarra, L. (2015). *Calidad y servicio: modelo para mejorar la competitividad en el servicio de guías de turistas en Quintana Roo*. Caribe: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Zanqar, F., Khatibi, A., Ferdous, S., & Tham, J. (2019). The Relationship between Total Quality Management and Service Quality in Higher Education of UAE. *European Journal of Human Resource Management Studies*. <https://n9.cl/squnu>
- Ziethalm, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). he nature and determinants of costumer expectations of services,. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.

ANEXOS

Anexo 01. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Talento Humano



El objetivo del instrumento es Determinar la relación del Talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021. Lea detenidamente cada pregunta que se planteado para recoger la información acerca de la variable Gestión administrativa, marca la alternativa que usted crea conveniente:

DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Años de experiencia:

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si b. No

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°		1	2	3	4	5
1	Se utilizan pruebas de idoneidad (pruebas escritas, psicológicas, etc.) para evaluar la compatibilidad con el puesto laboral.					
2	¿Existe difusión adecuada para atraer personal calificado en las convocatorias?					
3	¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?					

4	En el proceso de selección se toma en cuenta la experiencia del postulante					
5	¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?					
6	¿Se toma en cuenta las habilidades de los trabajadores para las tareas o actividades que se les asigna?					
7	¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores posterior a las capacitaciones que se le brindó?					
8	Las remuneraciones se encuentran acorde con el mercado					
9	Existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal					
10	Considera que los montos percibidos son acordes con las funciones y responsabilidades					
11	¿Suelen capacitar a los trabajadores sobre la calidad de servicio?					
12	Los colaboradores se capacitan por su propia cuenta					
13	La empresa valora y promueve al personal con mayor antigüedad por la experiencia lograda en su tiempo de servicio.					
14	Se cuenta con todas condiciones de seguridad e higiene					
15	¿La empresa les brinda las herramientas necesarias para llevar a cabo sus actividades?					
16	¿Su calidad de vida en el trabajo es la que usted espera?					
17	¿La empresa realiza alguna evaluación de las actividades encomendadas y desarrolladas?					
18	Se cuenta con sistemas de información para la gestión de recursos humanos					



El objetivo del instrumento es Determinar la relación del Talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021. Lea detenidamente cada pregunta que se planteado para recoger la información acerca de la variable Gestión administrativa, marca la alternativa que usted crea conveniente:

DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Años de experiencia:

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si b. No

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°		1	2	3	4	5
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
2	Los documentos emitidos son visualmente atractivos					
3	Los trabajadores de la empresa tienen una apariencia pulcra					
4	Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas					
5	Los trabajadores se esfuerzan por mantener tu expediente sin errores					
6	Los trabajadores suelen cumplir con los tiempos prometidos					

7	Los trabajadores de la empresa se desempeñan eficientemente en sus actividades					
8	Considera que los trabajadores realizan de manera eficiente sus labores desde primera instancia					
9	Cuando tiene un problema, los trabajadores muestran un sincero interés para ayudar a solucionarlo					
10	Los trabajadores comunican cuando el servicio prestado concluirá					
11	En esta empresa se ofrece un servicio puntual					
12	Considera que los trabajadores de la empresa siempre muestran desde un inicio disposición por ayudarlos ante cualquier inconveniente					
13	Considera que los trabajadores siempre se muestran dispuesto en brindar el mejor servicio					
14	Considera que el servicio brindado por los trabajadores es siempre amable					
15	Los trabajadores de la empresa les inspira confianza					
16	Considera que los trabajadores de la empresa poseen los conocimientos necesarios para dar respuesta a todas sus dudas					
17	La empresa le brinda la seguridad necesaria para la realización de sus trámites					
18	Considera que los trabajadores de la empresa suelen preocuparse por los intereses de ustedes como clientes					
19	Los trabajadores de la empresa suelen brindar una atención cortés y amable					
20	La empresa brinda atención personalizada					
21	El trabajador se muestra atento a las inquietudes de los usuarios					
22	¿Los materiales vinculados con el servicio son los adecuados para mantener una buena comunicación?					

Anexo 03. Validación y confiabilidad del instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Nancy Rosanna Jara Carhuapoma
	PROFESION	Administración
	ESPECIALIDAD	Maestría en gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7
	CARGO	Apoyo de Imagen de la GSRMH.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Santamaría Curo Arturo	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022	
	ESPECIFICOS	
	<p>Diagnosticar la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p> <p>Identificar la gestión del talento humano en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p> <p>Interpretar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 40 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

TALENTO HUMANO	
1. Se utilizan pruebas de idoneidad (pruebas escritas, psicológicas, etc.) para evaluar la compatibilidad con el puesto laboral.	TA (X) TD() SUGERENCIAS
2. ¿Existe difusión adecuada para atraer personal calificado en las convocatorias?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
3. ¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
4. En el proceso de selección se toma en cuenta la experiencia del postulante	TA (X) TD() SUGERENCIAS
5. ¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
6. ¿Se toma en cuenta las habilidades de los trabajadores para las tareas o actividades que se les asigna?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
7. ¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores posterior a las capacitaciones que se le brindó?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
8. Las remuneraciones se encuentran acorde con el mercado	TA (X) TD() SUGERENCIAS
9. Existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS
10. Considera que los montos percibidos son acordes con las funciones y responsabilidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS
11. ¿Suelen capacitar a los trabajadores sobre la calidad de servicio?	TA (X) TD() SUGERENCIAS

12. Los colaboradores se capacitan por su propia cuenta	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
13. La empresa valora y promueve al personal con mayor antigüedad por la experiencia lograda en su tiempo de servicio.	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
14. Se cuenta con todas condiciones de seguridad e higiene	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
15. ¿La empresa les brinda las herramientas necesarias para llevar a cabo sus actividades?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
16. ¿Su calidad de vida en el trabajo es la que usted espera?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
17. ¿La empresa realiza alguna evaluación de las actividades encomendadas y desarrolladas?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
18. Se cuenta con sistemas de información para la gestión de recursos humanos	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	

CALIDAD DE SERVICIO		
01. La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
02. Los documentos emitidos son visualmente atractivos	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
03. Los trabajadores de la empresa tienen una apariencia pulcra	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
04. Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
05. Los trabajadores se esfuerzan por mantener tu expediente sin errores	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	

06. Los trabajadores suelen cumplir con los tiempos prometidos	TA (X) TD() SUGERENCIAS
07. Los trabajadores de la empresa se desempeñan eficientemente en sus actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS
08. Considera que los trabajadores realizan de manera eficiente sus labores desde primera instancia	TA (X) TD() SUGERENCIAS
09. Cuando tiene un problema, los trabajadores muestran un sincero interés para ayudar a solucionarlo	TA (X) TD() SUGERENCIAS
10. Los trabajadores comunican cuando el servicio prestado concluirá	TA (X) TD() SUGERENCIAS
11. En esta empresa se ofrece un servicio puntual	TA (X) TD() SUGERENCIAS
12. Considera que los trabajadores de la empresa siempre muestran desde un inicio disposición por ayudarlos ante cualquier inconveniente	TA (X) TD() SUGERENCIAS
13. Considera que los trabajadores siempre se muestran dispuestos en brindar el mejor servicio	TA (X) TD() SUGERENCIAS
14. Considera que el servicio brindado por los trabajadores es siempre amable	TA (X) TD() SUGERENCIAS
15. Los trabajadores de la empresa les inspira confianza	TA (X) TD() SUGERENCIAS
16. Considera que los trabajadores de la empresa poseen los conocimientos necesarios para dar respuesta a todas sus dudas	TA (X) TD() SUGERENCIAS
17. La empresa le brinda la seguridad necesaria para la realización de sus trámites	TA (X) TD() SUGERENCIAS

18. Considera que los trabajadores de la empresa suelen preocuparse por los intereses de ustedes como clientes	TA (X) TD() SUGERENCIAS
19. Los trabajadores de la empresa suelen brindar una atención cortes y amable	TA (X) TD() SUGERENCIAS
20. La empresa brinda atención personalizada	TA(X) TD() SUGERENCIAS
21. El trabajador se muestra atento a las inquietudes de los usuarios	TA (X) TD() SUGERENCIAS
22. ¿ Los materiales vinculados con el servicio son los adecuados para mantener una buena comunicación?	TA (X) TD() SUGERENCIAS

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 40 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES El cuestionario puede ser aplicado a la población de estudio y verificar el grado de fiabilidad de cada una de las preguntas.	
3. OBSERVACIONES aplicar el cuestionario	



Mag. Nancy Jassone Acea Cárdenas
ADMINISTRADORA

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Diana Carolina Guevara Acosta
	PROFESIÓN	Abogada
	ESPECIALIDAD	Maestría en gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6
	CARGO	Sub Gerencia de Fiscalización Administrativa.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Santamaría Cuero Arturo	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022	
	<u>ESPECIFICOS</u> Diagnosticar la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022 Identificar la gestión del talento humano 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	

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 40 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
TALENTO HUMANO	
1. Se utilizan pruebas de idoneidad (pruebas escritas, psicológicas, etc.) para evaluar la compatibilidad con el puesto laboral.	TA (X) TD () SUGERENCIAS
2. ¿Existe difusión adecuada para atraer personal calificado en las convocatorias?	TA (X) TD () SUGERENCIAS

	TA (X)	TD()
3. ¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?	SUGERENCIAS	
4. En el proceso de selección se toma en cuenta la experiencia del postulante	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
5. ¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
6. ¿Se toma en cuenta las habilidades de los trabajadores para las tareas o actividades que se les asigna?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
7. ¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores posterior a las capacitaciones que se le brindó?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
8. Las remuneraciones se encuentran acorde con el mercado	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
9. Existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
10. Considera que los montos percibidos son acordes con las funciones y responsabilidades	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
11. ¿Suelen capacitar a los trabajadores sobre la calidad de servicio?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
12. Los colaboradores se capacitan por su propia cuenta	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
13. La empresa valora y promueve al personal con mayor antigüedad por la experiencia lograda en su tiempo de servicio.	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
14. Se cuenta con todas condiciones de seguridad e higiene	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
15. ¿La empresa les brinda las herramientas necesarias para llevar a cabo sus actividades?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
16. ¿Su calidad de vida en el trabajo es la que usted espera?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
17. ¿La empresa realiza alguna evaluación de las actividades encomendadas y desarrolladas?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	

18. Se cuenta con sistemas de información para la gestión de recursos humanos	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
CALIDAD DE SERVICIO		
01. La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
02. Los documentos emitidos son visualmente atractivos	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
03. Los trabajadores de la empresa tienen una apariencia pulcra	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
04. Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
05. Los trabajadores se esfuerzan por mantener tu expediente sin errores	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
06. Los trabajadores suelen cumplir con los tiempos prometidos	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
07. Los trabajadores de la empresa se desempeñan eficientemente en sus actividades	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
08. Considera que los trabajadores realizan de manera eficiente sus labores desde primera instancia	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
09. Cuando tiene un problema, los trabajadores muestran un sincero interés para ayudarlo a solucionarlo	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
10. Los trabajadores comunican cuando el servicio prestado concluirá	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
11. En esta empresa se ofrece un servicio puntual	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
12. Considera que los trabajadores de la empresa siempre muestran desde un inicio disposición por ayudarlos ante cualquier inconveniente	TA (X) SUGERENCIAS	TD(X)
13. Considera que los trabajadores siempre se muestran dispuestos en brindar el mejor servicio	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
14. Considera que el servicio brindado por los trabajadores es siempre amable	TA (X) SUGERENCIAS	TD()
15. Los trabajadores de la empresa les inspira confianza	TA (X) SUGERENCIAS	TD(X)
16. Considera que los trabajadores de la empresa poseen los conocimientos necesarios para dar respuesta a todas sus dudas	TA (X) SUGERENCIAS	TD()

17. La empresa le brinda la seguridad necesaria para la realización de sus trámites	TA (X) TD() SUGERENCIAS
18. Considera que los trabajadores de la empresa suelen preocuparse por los intereses de ustedes como clientes	TA (X) TD() SUGERENCIAS
19. Los trabajadores de la empresa suelen brindar una atención cortes y amable	TA (X) TD() SUGERENCIAS
20. La empresa brinda atención personalizada	TA(X) TD () SUGERENCIAS
21. El trabajador se muestra atento a las inquietudes de los usuarios	TA (X) TD() SUGERENCIAS
22. ¿Los materiales vinculados con el servicio son los adecuados para mantener una buena comunicación?	TA (X) TD(X) SUGERENCIAS

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 40 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES Se aprecia coherencia en las preguntas de la encuesta, pero sería necesario aplicar otro instrumento para mejorar la recolección de información para la investigación.	
3. OBSERVACIONES Se debe aplicar la encuesta.	



Abon. Dora Carolina Galeano Acosta
ICAJ: 6285

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Alonso Otárola Moore
	PROFESION	Economía
	ESPECIALIDAD	Recursos Humanos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9
	CARGO	Candidato a MBA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Santamaría Curo Arturo	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	Diagnosticar la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022	
	Identificar la gestión del talento humano 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	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 40 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

TALENTO HUMANO	
1. Se utilizan pruebas de idoneidad (pruebas escritas, psicológicas, etc.) para evaluar la compatibilidad con el puesto laboral.	TA (X) TD() SUGERENCIAS
2. ¿Existe difusión adecuada para atraer personal calificado en las convocatorias?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
3. ¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
4. En el proceso de selección se toma en cuenta la experiencia del postulante	TA (X) TD() SUGERENCIAS
5. ¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
6. ¿Se toma en cuenta las habilidades de los trabajadores para las tareas o actividades que se les asigna?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
7. ¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores posterior a las capacitaciones que se le brindó?	TA (X) TD() SUGERENCIAS
8. Las remuneraciones se encuentran acorde con el mercado	TA (X) TD() SUGERENCIAS
9. Existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS
10. Considera que los montos percibidos son acordes con las funciones y responsabilidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS
11. ¿Suelen capacitar a los trabajadores sobre la calidad de servicio?	TA (X) TD() SUGERENCIAS

12. Los colaboradores se capacitan por su propia cuenta	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
13. La empresa valora y promueve al personal con mayor antigüedad por la experiencia lograda en su tiempo de servicio.	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
14. Se cuenta con todas condiciones de seguridad e higiene	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
15. ¿La empresa les brinda las herramientas necesarias para llevar a cabo sus actividades?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
16. ¿Su calidad de vida en el trabajo es la que usted espera?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
17. ¿La empresa realiza alguna evaluación de las actividades encomendadas y desarrolladas?	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
18. Se cuenta con sistemas de información para la gestión de recursos humanos	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
CALIDAD DE SERVICIO		
01. La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
02. Los documentos emitidos son visualmente atractivos	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
03. Los trabajadores de la empresa tienen una apariencia pulcra	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	
04. Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS	

05. Los trabajadores se esfuerzan por mantener tu expediente sin errores	TA (X) TD() SUGERENCIAS
06. Los trabajadores suelen cumplir con los tiempos prometidos	TA (X) TD() SUGERENCIAS
07. Los trabajadores de la empresa se desempeñan eficientemente en sus actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS
08. Considera que los trabajadores realizan de manera eficiente sus labores desde primera instancia	TA (X) TD() SUGERENCIAS
09. Cuando tiene un problema, los trabajadores muestran un sincero interés para ayudar a solucionarlo	TA (X) TD() SUGERENCIAS
10. Los trabajadores comunican cuando el servicio prestado concluirá	TA (X) TD() SUGERENCIAS
11. En esta empresa se ofrece un servicio puntual	TA (X) TD() SUGERENCIAS
12. Considera que los trabajadores de la empresa siempre muestran desde un inicio disposición por ayudarlos ante cualquier inconveniente	TA (X) TD() SUGERENCIAS
13. Considera que los trabajadores siempre se muestran dispuestos en brindar el mejor servicio	TA (X) TD() SUGERENCIAS
14. Considera que el servicio brindado por los trabajadores es siempre amable	TA (X) TD() SUGERENCIAS
15. Los trabajadores de la empresa les inspira confianza	TA (X) TD() SUGERENCIAS

16. Considera que los trabajadores de la empresa poseen los conocimientos necesarios para dar respuesta a todas sus dudas	TA (X) TD() SUGERENCIAS
17. La empresa le brinda la seguridad necesaria para la realización de sus trámites	TA (X) TD() SUGERENCIAS
18. Considera que los trabajadores de la empresa suelen preocuparse por los intereses de ustedes como clientes	TA (X) TD() SUGERENCIAS
19. Los trabajadores de la empresa suelen brindar una atención cortes y amable	TA (X) TD() SUGERENCIAS
20. La empresa brinda atención personalizada	TA(X) TD() SUGERENCIAS
21. El trabajador se muestra atento a las inquietudes de los usuarios	TA (X) TD() SUGERENCIAS
22. ¿Los materiales vinculados con el servicio son los adecuados para mantener una buena comunicación?	TA (X) TD() SUGERENCIAS

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 40 Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Anexo 04: Carta de autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 10 de octubre del 2022

Quien suscribe:

Srta. Rocio del Alba Latorre Aliaga

GERENTE GENERAL ADJUNTA – Empresa DELCOR FABRICACIONES SAC.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022"

Por el presente, el que suscribe, señorita Rocio del Alba Latorre Aliaga, Gerente General Adjunta de la empresa DELCOR FABRICACIONES SAC. AUTORIZO al alumno: **Santamaria Curo Julio Arturo**, identificado con DNI N° 43035889, estudiante de la Escuela Profesional de Administración y autor del trabajo de investigación denominado: al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



ROCIO DEL ALBA LATORRE ALIAGA

16722503

GERENTE GENERAL ADJUNTA

Anexo 05: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el diagnóstico de la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022?</p> <p>¿Cuál es la gestión del talento humano en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022?</p> <p>¿Cuál es la interpretación del grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Diagnosticar la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p> <p>Identificar la gestión del talento humano en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p> <p>Interpretar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p>	<p>H1: Existe la relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p> <p>H0: No existe la relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR fabricaciones SAC, 2022</p>	<p>Talento humano</p> <p>Calidad de servicio</p>

Anexo 06: Resolución de aprobación del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0672-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 13 de octubre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0368-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 13 de octubre de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 13/10/2022, donde solicita la actualización de Proyecto de tesis, por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional. Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR, la actualización del Proyecto de Tesis, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR (A)	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	ESCOBAL REQUEJO KARINA LIZBETH	ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	SANTAMARIA CURO JULIO ARTURO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC. 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	MARILU CHAVEZ AGUILAR	ENDOMARKETING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA IMPRENTA FORTÍN COLORS SCRL, CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones N°0809-FACEM-USS-2018, de fecha 03/07/2018, numeral 14; N°12-FACEM-USS-2017, de fecha 12/01/2017, numeral 14 y N°0927-FACEM-USS-2019, de fecha 24/07/2019, numeral 3.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


 De **LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


 Mg. **LISSET SUGELY SILVA GONZALES**
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

Anexo 08: Resolución del asesor



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0673-2022-FACEM-USS

Pimentel, 13 de octubre de 2022

VISTO:

El Oficio N°0368-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 13 de octubre del 2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 13/10/2022, donde solicita la designación de asesor de Tesis, para los egresados de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como asesor de Tesis de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR (A)	TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS	ASESOR
01	ESCOBAL REQUEJO KARINA LIZBETH	ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022	MG. FALLA GOMEZ CAROLINA DE LOURDES
02	SANTAMARIA CURO JULIO ARTURO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022	MG. MORY GUARNIZO SANDRA
03	MARILU CHAVEZ AGUILAR	ENDOMARKETING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA IMPRENTA FORTÍN COLORS SCRL, CHICLAYO 2022	MG. SILVA GONZALES LISET SUGEILY

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Anexo 09: Formato T1

Anexos N°04. Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de junio del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Santamaría Cuero Julio Arturo con DNI 43035889

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: "TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES S.A.C., 2021", presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SANTAMARIA CUERO JULIO ARTURO	43035889	

Anexo 10: Reporte Turnitin

Reporte de similitud

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 c

- 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 Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

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

Anexo 11: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **N°0672-2022-FACEM-USS**, presentado por el/la Bachiller, **Santamaría Curo, Julio Arturo**, con su tesis Titulada **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 14 de marzo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.