



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

**TESIS**

**GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA  
CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑIA  
TELEFÓNICA DEL PERÚ EN EL DISTRITO DE  
CHICLAYO 2021**

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

**Autor (es):**

**Bach. Mera Chambergo Gerson Willman**

<https://orcid.org/0000-0001-8072-6810>

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham Jose**

<https://orcid.org/.0000-0002-5851-1239>

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2021**

**HOJA APROBACIÓN DEL JURADO**

**TESIS**

**GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO  
DE LA COMPAÑIA TELEFÓNICA DEL PERÚ EN EL DISTRITO DE  
CHICLAYO 2021**

**Asesor: Dr. García Yovera Abraham**

---

**Dr. Urbina Cardenas Max Fernando**

**FIRMA PRESIDENTE**

---

**Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando**

**FIRMA SECRETARIO**

---

**Mg. Mory Guarnizo Sandra**

**FIRMA VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta esta investigación a mis seres queridos, quienes hicieron posible el hecho de darme la oportunidad de estudiar esta profesión y apoyarme a lo largo de mi vida a mi madre Paulina, mi padre Elmer, a mis hijos Nicolás y Noah, a mi amada esposa María Jesús a ellos les dedico esta investigación.

Gerson Mera

## **AGRADECIMIENTO**

Mediante estas líneas deseo expresar mi profundo agradecimiento aquellas personas que con su apoyo me permitieron realizar la presente investigación.

El presente trabajo es una parte contribuyendo con lo que me gusta hacer, con pasión y esfuerzo con esta carrera que amo agradeciendo siempre a la casa de estudios

Especial agradecimiento a Daysaku Guerra Fernández, Administrador de tiendas propias – Telefónica del Perú, por su apoyo desinteresado al desarrollo de esta investigación, Que con su asesoría me brindo ese impulso para poder continuar con la investigación, y sobre todo por la confianza que se me dio para desarrollar mi propuesta e ideales para esta tesis.

Agradezco al Asesor Mg. Abraham j. García Yovera por su apoyo incondicional en esta investigación.

Gerson Mera

## **RESUMEN**

En la presente investigación Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica en la ciudad de Chiclayo.

El objetivo fue: Determinar cómo es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021. El tipo de investigación fue descriptiva, con diseño descriptivo - correlacional, la población estuvo conformada por 1357 clientes de la compañía telefónica. Con una muestra de (n = 40) clientes. Se utilizó la encuesta para la variable Gestión del Talento Humano, y como instrumentos el cuestionario, para la variable Calidad de Servicio.

Los resultados demuestran que: un 72.5% de trabajadores tiene un regular nivel de gestión del talento humano, el 22.5% tiene un nivel alto de gestión de talento humano. Y por otra parte, el 90% de los trabajadores tienen un regular nivel de calidad de servicio y solo el 10% tiene un alto nivel de calidad de servicio. Conclusión: Se determinó que al 95% de confianza, la relación es positiva entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

**Palabras claves:** Gestión, Talento humano, Calidad, Servicio, Telefónica

## **ABSTRAC**

In the present investigation Management of human talent and quality of service of the telephone company in the city of Chiclayo.

The objective was: To determine the relationship between Human Talent Management and Quality of services in the Peruvian telephone company in the Chiclayo district - 2021.

The type of research was descriptive, with a descriptive-correlational design, the population consisted of 1,357 clients of the telephone company. With a sample of (n = 40) clients. The survey was used for the Human Talent Management variable, and as instruments the questionnaire, for the Quality of Service variable. The results show that: 72.5% of workers have a regular level of human talent management, 22.5% have a high level of human talent management. And on the other hand, 90% of the workers have a regular level of quality of service and only 10% have a high level of quality of service. Conclusion: It was determined that at 95% confidence, the relationship is positive between Human Talent Management and the Quality of Service of the Peruvian telephone company in the district of Chiclayo 2021.

**Keywords:** Management, Human talent, Quality, Service, Telefónica

## ÍNDICE

HOJA APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC .....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Realidad Problemática .....	10
1.2. Trabajos previos .....	11
1.3. Teorías relacionadas con el tema .....	18
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación e importancia de estudio .....	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos .....	28
1.7.1. Objetivo General .....	28
1.7.2. Objetivos específicos .....	28
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	29
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
2.1.1. Tipo de investigación .....	29
2.2. Población y muestra.....	30
2.3. Variables, Operacionalización .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad .....	34
2.5. Procedimiento de análisis de datos: .....	35
2.6. Aspectos Éticos .....	36
2.7. Criterio de rigor científicos.....	36
III. RESULTADOS .....	37
3.1. Presentación de los resultados .....	37
3.2. Discusión de resultados .....	52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
4.1. Conclusiones.....	54
4.2. RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
ANEXOS .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables .....	32
Tabla 2. Nivel de confiabilidad .....	37
Tabla 3. Dimensión interna de la Gestión del talento humano.....	38
Tabla 4. Dimensión externa de la gestión del talento humano.....	40
Tabla 5. Nivel de gestión del talento humano .....	42
Tabla 6. Dimensión elementos tangibles .....	43
Tabla 7. Dimensión fiabilidad .....	44
Tabla 8. Dimensión capacidad respuesta.....	45
Tabla 9. Dimensión Seguridad .....	46
Tabla 10. Dimensión Empatía .....	47
Tabla 11. Nivel calidad de servicio .....	48
Tabla 12. Correlación de gestión talento humano y la calidad d eservicio. ....	51



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado de la Dimensión interna de la Gestión del talento humano.....	38
Figura 2. Dimensión externa de la gestión del talento humano.....	40
Figura 3. Resultados del Nivel de gestión del talento humano .....	42
Figura 4. Resultados de la Dimensión elementos tangibles .....	43
Figura 5. Resultados de la Dimensión fiabilidad.....	44
Figura 6. Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta .....	45
Figura 7. Resultados de la Dimensión Seguridad.....	46
Figura 8. Resultados de la Dimensión Empatía.....	47
Figura 9. Resultados del Nivel de Calidad de Servicio .....	48

## I. INTRODUCCIÓN

Analizar el talento humano y la calidad de servicio, es lo primordial ante esto se debe primero capacitar a los trabajadores para que den un buen servicio y el cliente este satisfecho por la calidad de le brindad la compañía telefónica en la ciudad de Chiclayo por lo que es necesario que los colaboradores de la compañía estén capacitados constante mente, para tengan una buena gestión y calidad de atención del talento humano que trabaja en la campanilla telefónica, y puedan lograr las metas , y que la empresa este satisfecha lo que es necesario la comunicación jefaturas y trabajadores y en tal sentido, las empresas deben dar todas las facilidades al trabajador para que desempeñe su labor y cuando atiende a un cliente lo haga con cautela y calidad de atención para así mantener al cliente satisfecho cuando solicita alguna consulta, algún reclamo, algún pedido y es atendido una buena calidad de servicio lo que va satisfacer a los clientes externos. Para ello se requiere que los trabajadores deben innovar para hacer frente a la competitividad empresarial de telefónica en el Perú, y ofrecer una asistencia de calidad a los diferentes usuarios de la compañía y cumplir con las expectativas, por lo que se requiere generar un compromiso del talento humano, existiendo mayor cordialidad, en los trabajadores con la atención hacia el cliente externo.

### 1.1. Realidad Problemática

Mejía, G., Bravo, C., & Montoya, S. (2018). Refieren que la económica empresarial donde ellos muestran se refiere al campo del desarrollo económico, mediante las nuevas tecnologías para hacer frente a la competitividad empresarial telefónica en siendo la calidad de servicio hoy en día una fuente muy importante por las competencias si no se atiende bien al cliente emigra a otras compañías en la actualidad se debe Práctica, en las empresas la fidelización del cliente en los negocios con buena atención , mantenerlo informado de los precios, los cambios y ajustes, para que la calidad de servicio mantenga satisfecho a los clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades, esto hará que el trabajador cumpla con las metas planteadas por la empresa, por eso las nuevas tecnologías, de trabajo y gestión las nuevas empresas lo que es necesario ir más allá al sistema económico capitalista globalizado para así puedan competir donde el capital del talento humano va ser el resultado de estrategias , políticas, las que tendrán impacto en el desarrollo del trabajo lo cual beneficia a la compañía telefónica y también a los trabajadores y cliente. (p.1)

El Talento Humano se convierte en un enfoque y personaliza a trabajadores de la empresa siendo personas con habilidades y capacidades intelectuales que desempeñan un

rol a la organización o empresa para producir bienes y servicios, i satisfacer al clientes, y poder competir en los mercados y alcanzar las metas desarrollando sus estrategias, lo cual hace que el trabajador logres sus objetivos personales e individuales, La Gestión del Talento, ha comprometido la sensibilidad hacia los colaboradores, y clientes hacia la competitividad, requiriendo un enfoque El hecho que el proceso productivo lograra beneficios es que todo proceso productivo tiene beneficio bien económico o social.

Como dice Morales, O. (2018). En su estudio “Gestión del Talento Humano por capacidades en una empresa de Artes Gráficas”. Fin lograr una eficacia organización, e implementar dos clases o responsabilidad del colaborador, La obtención de ambos concebirá la responsabilidad y la motivación total, y se utilizarán como medios:

Instaurar políticas y desplegar conductas comprometidas hacía la empresa.

Comprometerse con la empresa lograr las metas y cumplir su misión.

Acceder un engrandecimiento de la autorrealización y la complacencia en trabajadores de la organización.

Administrar el cambio mediante la ejecución en diligencias, Captación, Mantenimiento y perfeccionamiento de la capacidad, se alcanza una buena dirección de los recursos, mediante sus destrezas, talentos y competitividades individuales de los colaboradores.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A Nivel Internacional**

Como afirma Montoya, A., & Boyero, S. (2016). En su Revista “El recurso Humano componente primordial en la gestión y la calidad y la competitividad organizacional “Universidad Nacional de Argentina”, Este artículo. El objetivo fue resaltar algunos apuntes relevantes que representan el recurso humano en la empresa, y su fundamentación componente principal para la dirección estratégica y reconocimiento documental, proyección, de calidad y compromiso con sus colaboradores y de RRHH. Concluye la empresa se oriente hacia una visión en RRHH, y los manuales y estrategias para un progreso de la organización siendo sus colaboradores el factor principal para la organización y en el afianzamiento de una competencia, de servicios en un sistema de calidad. (P.1)

Relevancia: El presente estudio es importante ya que nos orienta en el proceso de elección de las estrategias para el progreso de la organización social y uso de las técnicas.

Como afirma Calderón, R. (2018). En su investigación, tuvo como objetivo: Analizar los factores que establecen la pérdida de clientes en la empresa de telefonía que presta servicios a usuarios de Buenos Aires Argentina. La Investigación fue explicativa, con realidad empírica el diseño descriptivo correlacional. La población todos los clientes de telefónica de Buenos Aires, Utiliza como instrumento la entrevista a los clientes, Resultados. El 62% de usuarios entrevistados minimiza el servicio, y un 31% de usuarios entrevistados confirma no tener una buena atención. El 17.2 % de entrevistados confirman estar «Muy insatisfechos» con la compañía, solo un 5.2 % confirmamos estar «Muy satisfechos», Concluye que la perdida de usuarios esta concisamente relacionada a la mala calidad del servicio de la compañía. (p. 7)

Relevancia: El presente estudio es importante, porque me permitió conocer los factores que establecen la pérdida de clientes en la empresa de telefonía que presta servicios a usuarios, para el uso de nuevas metodologías estratégicas para la retención de clientes.

Como refiere. Castro, M., & Delgado, B. (2020). En su Artículo Científico: Tuvo como objetivo: diseñar el modelo del talento humano con la ocupación laboral del proyecto Huallaga Central, bajo mayo. La investigación es Descriptiva básica y su diseño no experimental y es descriptiva Transversal, El instrumento fue el cuestionario y trabajo con la encuestas para cada variable como resultado de dio un buen ocupación laboral favorable y ante la gestión del talento humano siendo exitoso, en conclusión es aceptable la gestión del talento humano y la ocupación laboral de trabajadores del PEHCBM si se mejora la gestión del talento humano mejora la ocupación laboral, para lo cual es importante , Capacitaciones y estímulos de la compañía ante el trabajador.(p.1)

Relevancia: El presente estudio es importante, porque me permitió conocer diseños del modelo estratégico para mejorar el talento humano en el campo laboral, los instrumentos y herramientas que deberán ser aplicadas.

Según Ramírez, R. et al. (2019). En su artículo científico tuvo como objetivo: analizar la gestión del talento humano desde su enfoque estratégico en el sector minero, Colombia, Venezuela y Chile , La investigación es descriptiva su diseño no experimental transversal, el universo fueron 55 gerentes utiliza como instrumento el cuestionario, como resultado encontró diferencias significativas, considero optimo y predominante la estrategias, Concluye que la investigación da importancia primordial a la estrategias organizacional en la compañía referente a la actividad laboral. (p.1)

Relevancia: El presente estudio es importante, porque me permitió conocer las metodologías y estrategias aplicadas a la gestión del talento, los instrumentos y herramientas que se deberá aplicar, en función de las variables de estudio.

Como afirman los autores Jara, M. et al. (2018). En su Artículo científico, tuvo como objetivo: comprobar el suceso de la gestión del talento humano en el progreso de la gestión pública y su ocupación laboral de los colaboradores del ministerio de salud Perú la investigación es descriptiva Transversal el diseño no experimental transversal, el universo no pro balístico , la validación fue por expertos mediante técnicas de opinión, utilizo encuestas, su técnica el cuestionario, como resultado el 44.4% y 28.4% siendo positivo, Concluye que se necesita un mejoramiento a la gestión y desempeño de colaboradores en la administración central de ministerio de salud. (p.1)

Relevancia: La importancia del estudio radica, en conocer la administración y gestión del área del talento del trabajador en relación a las mejoras en la administración pública y la ocupación laboral de los colaboradores, herramientas e instrumentos que deberé aplicar a mi investigación, en función de las variables.

### **A Nivel Nacional**

Según, Acosta, G. (2017). En su estudio tuvo como objetivo: determinar como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito Amarilis. El tipo de investigación fue experimental, transversal y explicativo. Su diseño descriptivo- correlacionar, utiliza el cuestionario y entrevisto 20 colaboradores de la Compañía. Como respuesta confirma que hay una relación significativamente en la gestión del talento humano y servicios. Concluye que utilizo el estadístico la prueba de Pearson, con 0.819, donde se confirma que coexiste una correspondencia entre gestión de talento humano y calidad de servicio. (pp. 17-48)

Relevancia: El estudio es importante porque me permitió conocer las metodologías y estrategias para la administración y gestión del talento del trabajador en función de la calidad del servicio brindado por la empresa. Así mismo me oriento en la elección de las herramientas e instrumentos que deberé aplicar a mi investigación, en función de las variables.

Según Urquia, R. (2017). En su investigación tuvo como objetivo: establecer la relación de gestión del talento del trabajador y calidad de atención, Donde admite entender a las dimensiones relacionadas a la calidad de atención al usuario Fortalecimiento (AUS). El tipo de investigación fue cuantitativa, de enfoque descriptivo - correlacional y el diseño transversal. La muestra fue probabilístico aleatoria simple, para la calidad de atención, utilizo la herramienta SERVQUAL, La encuesta fue, evaluando la calidad de atención de los usuarios, el instrumento tiene dos dimensiones: expectativas y percepciones, con cuestionario con escala Likert. Para desempeño y gestión. Concluye que existió relación entre ambas variables. (p.12)

Relevancia: El estudio es importante porque me permitió conocer las estrategias para la gestión del talento del trabajador para mejorar la calidad de atención por la empresa. Así mismo me oriento en la elección de las herramientas e instrumentos que deberé aplicar a mi investigación, en función de las variables.

Como afirma Noel, P., & Serna, F. (2017). En su tesis de Pre Grado, tuvo como objetivo establecer la relación del talento humano y la calidad de atención en el hotel tres estrellas del distrito zorritos. El estudio fue aplicado con nivel descriptivo. La muestra fue 165 Turistas, 25 empleados, 2 Gerentes, Se analiza el Talento del trabajador para ver la calidad de atención, y utilizo el cuestionario, como encuestas directas a jefes y empleados, referente del talento del trabajador, y a usuarios para medir la satisfacción de calidad de servicios. Como Respuestas obtenido que es transcendental la gestión del talento del trabajador para la satisfacción del usuario como cliente. Por lo que se encomienda una incorporación interna, encomienda una comunicación y atención apropiada. Concluye que la gestión del talento humano es apropiada y tiene una excelente calidad de atención del hotel tres estrellas del distrito zorritos. (pp. 12-125)

Relevancia: El estudio es importante porque me permitió conocer las estrategias para la gestión del talento de los trabajadores y mejorar la calidad de atención brindado en el campo del turismo y hotelería, orientándome en la elección de métodos que deberé aplicar a mi investigación, en función de las variables de estudio y dimensiones.

Como refiere Galeno, O. (2019). En su estudio, tuvo como objetivo determinar, como impactar la gestión del talento humano y la calidad del servicio al usuario, que ofrece la Municipalidad de Huánuco periodo 2019. El estudio fue descriptiva, con diseño, descriptivo – Correlacional, la población todos los usuarios y trabajadores de la municipalidad = 670,

la muestra calculada Estadísticamente  $n = 238$ , trabajo con instrumento la entrevista y la encuesta, para a los clientes o usuarios de la municipalidad. Mediante la prueba de Hipótesis, nula y alterna, encontró que existe una correlación estadísticamente entre la Gestión del talento de los trabajadores y la calidad de atención al ciudadano que brinda el Municipio de Huánuco. En esta investigación se evidenció que existe un valor correlacional de 0.621, el donde se confirma que existe un impacto positivo. Concluye que se determinó el impacto que causa la gestión del talento humano en la atención al usuario que ofrece el Municipio de Huánuco, Con un coeficiente correlación = 0.621. (pp. 5-57)

Relevancia: La importancia del estudio radica en conocer la influencia de una adecuada administración y gestión del talento humano en función de mejorar la calidad del servicio al usuario brindado por una entidad municipal, orientándome en la elección de metodologías para aplicar a mi investigación, en función de las variables para dar una buena atención.

Según Rojas, R., & Vílchez, P. (2018). En su Tesis, tuvo como objetivo: determinar la relación del talento de trabajadores y su desempeño en el trabajo de colaboradores del centro salud Sagrado Corazón de Jesús. La investigación fue cuantitativa de Diseño no experimental correlacional, El universo son los trabajadores la muestra fue probabilística trabajo con 50 colaboradores, para recolectar datos utiliza el cuestionario de preguntas la técnica la observación y entrevista utilizo el SPSS 22 y el Excel para procesar los datos como resultado  $P=0.000$  de la variable gestión del talento humano donde confirma que existe relación donde con una  $p=0,007$  de gestión de talento humano y calidad de atención en el ejercicio laboral. Concluye que existe relación estadísticamente con una probabilidad de  $p= 0,007$ , En gestión de talento del trabajador y desempeño en el trabajo de servidores en el centro salud Sagrado Corazón de Jesús. (p.9)

Relevancia: La importancia del estudio radica en conocer la influencia de una adecuada gestión y administración y del talento de los trabajadores referente a las mejoras en el desarrollo del trabajo que presentan los trabajadores de una institución de salud. La misma me oriento en la elección de métodos que aplicare a mi investigación, en base a las variables de estudio.

## **A Nivel Local**

Según Salazar, F. (2018). En su investigación de pregrado, tuvo como objetivo: determinar la influencia de la cultura organizacional en el ejercicio Laboral, de colaboradores del Área de RPM Control Perú de compañía. La Investigación es descriptiva, con diseño descriptiva – correlacional, La población de 50 colaboradores en el turno tarde. Como técnica la encuesta, cuestionario con 27 ítems para Cultura Organizacional, recogió datos de Julio –diciembre 2015, empleo la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad; para el Desempeño Laboral Resultados, se evidencia que el 50% Los colaboradores manifiestan que la cultura organizacional en la empresa es favorable, y su desempeño laboral, es 86% de los mismos, adquieren una calificación regular. Utiliza la X<sup>2</sup> para determinar la relación de la cultura determinar si influye en el compromiso organizacional de los colaboradores Concluye que la cultura organizacional y el ejercicio laboral son componentes claves que establecen la capacidad de una compañía. (p.10).

Relevancia: La importancia del estudio radica en conocer la influencia de una adecuada gestión, administración, políticas y cultura empresarial en función del desempeño laboral de una empresa, orientándome en una adecuada elección de las metodologías que deberé aplicar a mi investigación, en función de las variables de estudio.

Para Saavedra, G. (2018). En su estudio tuvo como objetivo: analizar la relación de la calidad del servicio ante la complacencia de los usuarios, del servicio de la empresa Magna, S.A.C. Lo que forma parte de la red empresa Movistar Perú, La investigación tuvo un enfoque cuantitativo - correlacional. La muestra 261 clientes que se encuestaron, Adaptado y para medir las dimensiones de la investigación ofrece venta de equipos celulares, y servicios asociados a este. Como Resultado de la dimensión de calidad de atención y elemento tangible no existe relación con la satisfacción del cliente, y las cuatro dimensiones restantes si tienen influencia. Concluyendo que la satisfacción del usuario es más por más por aspectos apasionados e intangibles y se recomienda capacitar a los trabajadores.

Relevancia: La importancia del estudio radica en conocer la influencia de brindar un servicio adecuado de calidad, y el valor de complacencia de los clientes de la empresa. Así mismo, me oriento en la elección de metodologías, herramientas e instrumentos que aplicare a mi investigación, en función de las variables de estudio.



Como afirma Anastasio, C., García, Y. & Mego, N. (2019). “Revista Científica: Gestión de la Talento humano y gestión de recursos humanos”. El objetivo, analizar la gestión de talento humano y los recursos en la organización empresarial, utilizo método histórico, lógico, se determinó los patrimonios y su personal siendo la principal actividad de la empresa, y que ya no solo es la selección y contratación de empleados y ver con política empresarial para reclutamiento de trabajadores, concluye que la gestión del talento humano está relacionada con la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio y desempeño del trabajador. (p.1)

Relevancia: La importancia del estudio radica en conocer la el desempeño de una adecuada gestión, administración, del talento y recursos humanos, en función de perfeccionar la calidad de servicio brindado por una compañía El mismo me oriento en función de la elección de los instrumentos y herramientas adecuadas que aplicare a mi investigación en base a las variables de estudio.

Asimismo, Ugas, S. (2016). En su investigación “Gestión de recursos humanos y la calidad de atención del cliente en la empresa de Transportes Civa, SAC – Jaén.”. El objetivo fue determinar la relación de la gestión del talento del trabajador y la calidad de atención al cliente de la empresa de transportes turismo Civa SAC. El tipo de investigación fue descriptivo, con diseño que utilizó fue el descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 6 clientes internos de la empresa, y la 2da 220 clientes externos, la muestra estuvo conformada por 68 clientes. Utilizo como técnica la encuesta y el cuestionario de preguntas. Los resultados demuestran que, mediante el método deductivo-inductivo, 97.1% de clientes externos confirman estar satisfechos y un 94.1% de los entrevistados confirman que están conforma con la atención, Concluye confirmando que existe una relación en la gestión del talento del colaborador y la calidad de atención, donde el 94% de los clientes confirman que existe confianza y buena atención. (p.2)

Relevancia: La importancia del estudio radica en saber como influye una adecuada gestión, administración, del talento y recursos humanos, en función de perfeccionar la calidad de servicio en el campo del turismo, permitiéndome elegir de modo adecuado herramientas e instrumentos que aplicare a mi investigación en base a las variables de estudio.

Por otro lado, Peralta, A. (2017). En su investigación “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño de trabajadores de la gerencia regional del desarrollo social del gobierno regional Amazonas 2017”. El objetivo fue instaurar la comunicación de la gestión del competitividad del colaborador y el desempeño de los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social del gobierno regional Amazonas, La investigación fue cuantitativa de enfoque descriptivo, con diseño descriptivo - correlacional, la población fueron 284 empleados la muestra fueron 18 trabajadores, utilizo la técnica fue documentación existente, como técnica de instrumento utilizo la encuesta. Proceso los datos utilizando el SPSS 23 y el Excel, como resultado encontró que: el 72% de empleados no tienen estímulos, un 80% de ellos confirman que no tienen el sostén por parte de la institución. Concluye que al 95% de confianza, determinó que existe comunicación significativamente positiva alta con un Rho Spearman de 0.947.

Relevancia: La importancia del estudio radica en conocer el impacto de una adecuada administración y gestión del talento y la correspondencia que presentan en el desempeño laboral, en función de mejorar la calidad de servicio en el campo del desarrollo social, permitiéndome elegir metodologías adecuadas que aplicare a mi investigación en función a las variables.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

#### **Definición de Gestión del talento humano**

Mora, V. (2012). Afirma que la gestión del talento humano, es un instrumento importante, imprescindible para afrontar nuevos retos que se evidencian en el medio. Para promover a nivel de perfección las capacidades propias del trabajador con respecto a las insuficiencias operantes donde se garantiza el crecimiento y gestión del potencial de los individuos sobre “lo que hacen o podrán crear.

Chiavenato, I. (2009). “Define gestión del talento humano, como la agrupación de habilidades y experiencias necesarias para controlar los aspectos de áreas gerenciales vinculadas con los individuos o recursos, incluidos la selección, capacitación, incentivos y valoración en su desempeño”.

Para Chiavenato, I. (2002).” En este ámbito los trabajadores son individuos y no capitales

industriales que están proporcionados de personas con inteligencia y de aptitudes distintas, de conocimientos y habilidades específicas”. (p. 458)

Vásquez, A. (2008). “Confirma que la gestión del talento humano es una labor que depende menor de las jerarquías, órdenes y mandatos”.

Pilar, J. (2008). “Afirma que el talento demanda capacidad a la par con responsabilidad y gestión. Si el profesional posee responsabilidad y actúa, pero no pone las capacidades suficientes, (de manera obvia) no conseguirá efectos positivos, así hubiera buenos propósitos”. (pp. 67-69)

Según Ibáñez, M. (2015). El rol del talento humano en la compañía es conmemorar ciertos conocimientos precisos. de carácter amplio se puede decir que ciencia administrativa es una ciencia social basada en procesos, procedimientos, teorías, técnicas, métodos; la cual conlleva al objetivo en una estructura social como es la empresa; incluso se puede aproximar a: “La conducta que apremia la complacencia organizacional, teniendo organización de voluntad humana ordenada”. (p.17).

### **Organización del área del talento humano**

El autor Gareth, R. (2014).” Ratifica que en las variadas formas estructurales de las empresas se han encontrado dos modelos básicos”:

- **Organización centralizada:** Donde las principales funciones se realizan en un lugar determinado. Una organización centralizada suele tener varios niveles administrativos, para desplegar mayor control y comprimir la facultad del talento humano en casos de negociaciones laborales. Es definida por un organigrama que describe su distribución definida. Prevé, a través de normas, absolutamente todas las conductas y la generación de todas las actividades de la empresa.

- **Organización informal:** “Es cualquier acción acumulada de aptitudes humanas, sin un propósito consecuente. Es una red la capacidad del talento humano originan naturalmente y

consiguen la conformidad en el trabajo, tal y como el logro de metas” (pp. 12-13).

Gareth, R. (2014). Demarca que el empleado requiere de sentirse satisfecho en su labor, de igual manera en sus requerimientos humanos y emocionales. Algunas estructuras suelen atender algunas de estas, afirmación, individualización para que el grupo social ayude a facilitar la estimulación para que el colaborador pueda desarrollarse laboralmente. Por ende, el trabajador, con capacidad humana la empresa, busca cambios, y analizar y actuar. Continamente están examinando desenvolverse en habilidades emocionales, cognitivas, con el fin de ser más profesionales y conseguir un efecto de desarrollo en el sector donde se desenvuelven. (pp. 85-86)

Según Werther, W. (2018). “La gestión del capital humano proporciona a las personas que tienen un objetivo frecuente, conseguir metas de la empresa a la que corresponde, tiene objetivos: corporativos que contribuyen al éxito corporativo de la empresa” (p.18).

### **Dimensiones de la gestión del talento humano**

Para que se lleve a cabo una excelente gestión se debe agenciarse a determinados procesos, entre los que resalta la programación buen personal, la combinación que abarca las fases de incorporación, selección y la inducción del personal y el desarrollo que incluye la capacitación y formación del personal. A continuación, se describen las dimensiones de la gestión del talento humano.

#### **Dimensión interna**

Dentro de la dimensión interna del encargo de la capacidad humano se aborda todo lo referente a la disposición del personal, se habla de: instrucciones, destrezas, motivaciones y actitudes, indicadores y forma de gestionar el recurso humano de la organización.

#### **Indicadores de la dimensión interna**

##### **Conocimiento:**

Alavi, M., & Leidner, D. (2003). Definen el conocimiento como la información que un persona tiene, la cual puede ser imparcial o intrínseca y será concerniente a hechos, instrucciones, enunciaciones, paráfrasis, doctrinas, investigaciones, reflexiones y compendios que pueden o no ser útiles. La indagación se convierte en conocimiento al ser

procesada en la mente del sujeto y posteriormente en nueva información al ser la misma articulada e intercambiada con otros sujetos, ya sea a través de textos escritos, electrónicos, mensajes orales, etc. Es en esta situación en la cual el receptor procesara e interiorizara la información, volviendo a convertirla en conocimiento.

Hessen, J. (1997). “Conocimiento científico, está libre de prejuicios y presuposiciones, además, se deben separar los juicios de hechos de los juicios de valor. Este debe alcanzar la neutralidad serena, imparcial y objetiva”.

Nonaka, H., & Takeuchi, H. (1995). Indican que el conocimiento implícito se trata de lo asimilado mediante la experiencia personal se comprende componentes intangibles como las creencias, el punto de vista propio y los valores. El conocimiento explícito se puede expresar a través del lenguaje formal, incluidos enunciados gramaticales, expresiones matemáticas.

Winston, W. (1999). Define que el conocimiento como poder, el aprendizaje es la clave de éste, planteamiento que refuerza la tendencia actual del aprendizaje individual y el organizacional como impulsores de los cambios que requieren las empresas para alcanzar posicionamiento.

### **Teoría de la calidad de servicio.**

Karl, A., & Jan, C. (2011). Su metodología basada en compendios:

- a) Hacer uso de la libreta de apreciaciones del usuario
- b) Reconocer al usuario
- c) Platicar frente al usuario
- d) Buen manejo de encuestas
- e) Examinar la información
- f) proponer propuestas
- g) Cerrar el ciclo

### **Habilidad:**

Es la capacidad que tiene un ser humano para realizar distintas actividades en su trabajo, por ende, es una valoración actualizada de lo que un individuo puede hacer. Básicamente dentro de estas habilidades se tienen: habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización.

## **Capacidad**

Urquijo, M. (2014). La define como la habilidad personal para hacer cosas que son valiosas para una determinada persona, o ser alguien valioso según sus concepciones y razones. Representando en definitiva las combinaciones alternativas de cosas que una persona es capaz de ser o hacer.

## **Motivación**

La motivación es el cual las organizaciones dan a los trabajadores se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la manera de actuar, el comportamiento del personal en relación a las metas trazadas y los objetivos mediante incentivos se motivan a los trabajadores

## **Actitudes**

“Las actitudes son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos. Por tanto, manifiestan la opinión de quien hablar acerca de algo, por ello no son lo mismo que los valores, pero si tienen una relación”.

“Asimismo, las actitudes forman parte de un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otros individuos”.

## **Dimensión externa**

“En la dimensión externa de la gestión del talento humano es todo los elementos o factores del entorno que influyen en la selección, desarrollo y permanencia del personal en las organizaciones”.

## **Indicadores de la dimensión externa**

### **Clima laboral**

El clima laboral hace referencia a la manera en la que se dirige y valora al personal, y la capacidad que poseen los individuos que laboran en una empresa y como intervienen en los procesos la decisión, a los recursos destinados a fomentar la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral. Asimismo, el clima laboral se define como el ambiente interno de la empresa.

## **La perspectiva**

“Se define como la educación tendiente a ampliar, desarrollar y preparar al ser humano para su desarrollo profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo.”

## **Condición de trabajo**

La gestión del talento humano en su dimensión externa, mejora las condiciones de trabajo, ya que esto consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores vinculados con el entorno laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

## **Reconocimiento**

El personal que labora en una organización, espera que se les reconozca y recompense su desempeño. Esto sirve de ayuda positiva para que ellos perfeccionen su desempeño en la gestión del talento humano para otorgar salarios, e incentivos para un buen trabajo.

## **La gestión estratégica de los recursos humanos**

Según Cuesta, A. (2008). “Es la agrupación de disposiciones, operaciones y orientaciones en el área organizacional que interfiere en los trabajadores, analizando el desarrollo continuo, durante la planificación y manipulación de estrategias organizacionales” (p. 28).

Para Evans, N. (2008).” La gestión por conocimientos, logra la planificación y dirección de las tareas para conseguir nivel de desempeño y conocimientos de negocios clave, reconocer las conformidades para optimar la calidad, el desempeño con el tiempo” (p.12).

**Comprensión de personas:** “Estrategias que se utilizan para estimular a los trabajadores y satisfacer sus necesidades individuales, incluye premios, retribución y beneficios”.

**Desarrollo de personas:** Estrategias empleadas en capacitaciones, para aumentar el perfeccionamiento profesional y personal. Contienen adiestramiento y progreso de personas.

**Movimiento de personas:** “Estrategias que se utilizan para entablar circunstancias climáticas y psicológicas agradables para las diligencias de las personas”.

**División de trabajo:** “Un conjunto de trabajadores que despliegan una tarea común corresponden unir energías. Se debe ejecutar una segmentación del trabajo del esfuerzo total, que cada elemento del grupo desenvuelva una acción necesaria, para que ayude a conseguir sus propósitos”.

**Organización:** “Radica en conocer el trabajo que va desenvolver, distribuir el trabajo entre los colaboradores de la empresa. y enseñar las recomendaciones que deben existir entre ellas y fijar sus compromisos para alcanzar los objetivos”.

**Comunicación:** Según Cabrera, M. (2009). “La comunicación en la empresa es una reciprocidad de datos que se comunica en la organización; involucra cambio de ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas.” (p. 107)

### **Definición de la Calidad de Servicio**

Según la UIT (2001). “La calidad de servicio es definida como el efecto global del funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario del mismo”.

Sosa, J. (2015).” Define la calidad de servicio como un grupo de características propias del servicio y estas cumplen sus requerimientos y también como la acción de lograr la satisfacción del consumidor”.

Para Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Señalan que la calidad de servicio se puede definir como el servicio libre de defectos y que la calidad con la que se brinda implica valor y satisfacción del cliente.

Como afirma Hernández, C. (2009). Es una técnica que las organizaciones públicas o privadas, realizan para responder la complacencia de sus clientes externos e internos”.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Miranda, T. et al. (2012). “Señala el año 1988 se establecieron las dimensiones de la calidad de servicio, las cuales se mencionan a continuación”

#### **Dimensión Elementos tangibles**

Los elementos tangibles, como bien su nombre lo describe son elementos que se pueden



tocar y se evidencian dentro de un ambiente determinado, esta comprende las apariencias de la oficina, establecimiento, el personal de comunicación y los recursos que se utiliza para llegar a los usuarios.

### **Dimensión Fiabilidad**

“La fiabilidad dentro de una organización comprende la capacidad para efectuar el servicio evitando los errores, de manera óptima y fiable, además de que debe cumplir con los compromisos adquiridos”.

### **Dimensión Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta, comprende la actitud de los subordinados al atender al usuario, este debe brindar un servicio rápido, y contar con un personal de atención que este deseoso de agradar al cliente. Asimismo, cuando una organización comete errores debe de asumirlos de forma rápida para poder solucionar todos los problemas que tienen.

### **Dimensión Seguridad**

“La seguridad en una organización comprende la inexistencia de peligros, de riesgos o dudas sobre el servicio que brindan a sus usuarios”.

### **Dimensión Empatía**

Comprende los esfuerzos por conocer al usuario o cliente y sus necesidades con el objetivo de brindarle una atención personalizada y oportuna.

### **Control de calidad**

Según Ishikawa, K. (1965) Indica que es un sistema de estrategias de producción que origina bienes o servicios de calidad, de acuerdo con las exigencias de los clientes. Para reconocer una causa se debería instaurar una relación de retroalimentación en la mayoría de niveles y para todo proceso. (p.7).

### **Modelo de la gestión de la calidad.**

Para Ishikawa, K. (1965). El paradigma de gestión de calidad total permite a la gestión de un procedimiento u distribución para conseguir la eficacia y flexibilidad en sus recursos

dirigido referente a los objetivos definitivos en determinado periodo de tiempo. Dentro de esta concepción convocamos técnicas para la complacencia al usuario aplicado por la organización.

### **Satisfacción**

George, E., & Gronmos, S. (1989). Afirma que la satisfacción un servicios entregados por los clientes, consigue ser la acción o conocimiento con que se reconoce a una queja o razón de los usuarios, alcanza la acción con que se reconoce a una queja.

Planeación de la calidad

Seria propagar llamada internacional, mapa de planeación de la calidad:

Identificar a los usuarios

Establecer prioridades

Trascribir insuficiencias a la empresa

Innovar servicios que compensan al usuario de telefónica.

### **Definición de términos básicos**

#### **Atención Al Cliente**

Para Gómez, H. (2006). “Atención al cliente es la agregación de estrategias que toda organización diseña para compensar, unos servicios y las perspectivas de un usuario externos. (p.19) La estrategias que toda empresa diseña para compensar, principalmente sus servicios”.

#### **Talento Humano**

Talento Humano es organización, progreso y combinación, así a modo como inspección de tecnologías, competentes de originar el desempeño eficientemente del personal, con el trabajo.

#### **Telefónica**

Es una organización de telecomunicaciones, su principal en la ciudad de Madrid, España. Es la compañía muy trascendental de Europa.

#### **Comunicación**

Para Rubio, F. (2009). “La comunicación es un trueque de datos informativos que se comunica a la organización, involucra intercambio de acciones, ideas, dictámenes y conmociones entre dos o más individuos”. (p. 107)

### **Innovación**

Según Watts, J., & Zimmerman, A. (1978). “Innovar es una estrategia de las organizaciones dirigidas a conquistar competitividad en el mercado, por medio de costos de producción y comercialización.” (p.14)

### **Innovación de producto**

Busca diferenciarse de la competencia, pero no siempre lleva el mismo nivel de primicia del producto.

### **Innovación de servicio**

Son los avances tecnológicos de investigación y declaración importantes que proporcionan las disyuntivas de innovación.

### **Calidad de servicio**

La calidad de un beneficio las cuales compensan y reconocen las insuficiencias de los usuarios, o consumidor.

### **SERVQUAL**

Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman, quien recomienda que la asimilación entre las perspectivas generales de los favorecidos y sus apreciaciones referente a la prestación que facilita una empresa.

#### 1.4. Formulación del problema

##### 1.4.1. Problema General

¿Cómo es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021?

##### 1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión de talento humano en la compañía telefónica del Perú en el

distrito de Chiclayo 2021?

¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021?

¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo - 2021?

### **1.5. Justificación e importancia de estudio**

**Justificación teórica:** por que señala la importancia que tiene la investigación del problema en estudio con respecto a la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica en ciudad de Chiclayo.

**Justificación metodológica:** Esta investigación tiene justificación metodológica, porque que utilizarán métodos o instrumentales novedosas como el cuestionario, test pruebas de hipótesis, que el investigador pueda considerar necesario en la investigación.

**Justificación social:** Esta investigación tiene justificación social porque la investigación pretende solucionar problemas sociales que perturban a un grupo social en específico. Con la finalidad de que sean beneficiados los colaboradores de la actual investigación y los usuarios de la campañilla telefónica.

### **1.6. Hipótesis**

#### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe relación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar cómo es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021.

#### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de gestión de talento humano en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

Conocer el nivel de calidad de servicio en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

Establecer qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

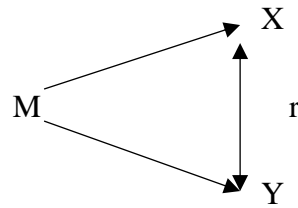
El tipo de investigación del presente estudio fue descriptiva simple, ya que se describió la realidad del problema en estudio, se planteó la enunciación del problemática, y se recolectó los datos para llegar a establecer la relación de ambas variables.

Con un enfoque cuantitativo, con las siguientes fortalezas y debilidades:

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"><li>-Me posibilita realizar el análisis estadístico</li><li>- con menor costo para esta investigación</li><li>- Es el tipo de investigación con el cual los clientes están familiarizados</li><li>- Nos permite tener un mejor administración de los recursos</li><li>- permite considerarse varias variables.</li><li>- puede procesar gran cantidad de información</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Menor profundidad de la investigación</li><li>- necesita datos o información</li><li>- necesita calidad de análisis</li><li>-Sus técnicas son menos flexibles</li><li>-Cada etapa del proceso toma un tiempo</li></ul>

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue descriptivo – correlacional, se utilizó este diseño porque la finalidad del estudio es determinar la relación de ambas variables



Donde

M = Muestra de estudio

X = Variable independiente

Y= variable independiente

R = relación que existe entre variables

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

La población fue formada por (N = 1,357) clientes de la compañía telefónica del Perú, a quienes se aplicó la encuesta para comprobar la relación de ambas variables.

### 2.2.2. Muestra

La muestra estuvo formada por todos los (n = 40) clientes de la compañía telefónica del Perú. se calculó con la formula estadística para la población conocida:

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

$$n = \frac{(1.55^2)(0.5)(0.5)(1357)}{(0.12^2)(1357 - 1) + 1.55^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{815}{19.5264 * 0.601}$$

$$n = 40$$

Donde:

Z (Distribución normal estándar) = 1.55

P (Probabilidad de éxito) = 0.5

q (Probabilidad de fracazo = 0.5

e (error) = 0.12

N (Población) = 1357

n (Muestra) = 40

### **Criterios de inclusión**

Serán incluidos todos aquellos clientes titulares que acudan a la oficina de la compañía telefonica ha realizar algún tramite y pertenecientes a la misma ciudad de Chiclayo,

**Criterio de exclusion:** Serán excluidos aquellos que no sean clientes titulares de telefonica que se encuentre en las oficinas pero no so clientes.

### **2.3. Variables, Operacionalización**

**Variable independiente:** Gestión del talento humano

**Variable dependiente:** Calidad de servicio

**Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables**

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión del talento humano	Gestión del talento humano suele ver a los colaboradores con destrezas y capacidades en beneficio de las empresas para maniobrar, promover patrimonios y servicios, tener en cuenta a clientes, y así lograr sus objetivos.	La gestión del talento es la administración que el personal realiza dentro de la compañía telefónica del Perú.	Dimensión interna	Conocimiento	Escala Likert	Cuestionario
				Habilidad		
				Capacidad		
				Motivación		
				Actitudes		
				Clima Laboral	Escala Likert	Cuestionario
			Dimensión externa	Perspectiva		
				Condiciones de trabajo		
				Reconocimiento		



Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Calidad de servicio	Es cuando un servicio satisface al cliente o consumidor en sus expectativas	La calidad de servicio que brinda el personal de la compañía telefónica del Perú	Elementos tangibles	Equipo Instalaciones Personal	Ordinal	Cuestionario
			Fiabilidad	Habilidades Puntualidad Precio justo	Ordinal	
			Capacidad de respuesta	de Atención al usuario Solución de problemas	Ordinal	Cuestionario
			Seguridad	Confianza Atención adecuada	Ordinal	Cuestionario
			Empatía	Atención personalizada Ayuda al cliente	Ordinal	Cuestionario

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

### **2.4.1. Técnicas de gabinete**

#### **Técnica de fichaje**

“Es toda información lo cual admite constituir el marco teórico y así poder orientar con validez este trabajo de investigación”. Bruce (2008)

Tipos de fichas.

“Fichas bibliográficas: Consiente seleccionar reseñas transcendentales de varios libros, que sirven para mi estudio Bruce” (2008).

“Fichas de resumen: Para resumir sus contenidos de las fuentes escritas referente a nuestro estudio” Bruce (2008).

“Ficha de comentario: Para apuntar cualquier comentario transcendental referente a la investigación en estudio” Bruce (2008):

### **2.4.2. Técnica de campo**

En este trabajo se utilizó las siguientes técnicas: encuesta y como instrumento el cuestionario.

#### **Cuestionario**

El instrumento de la variable gestión del talento humano, consta de 2 dimensiones: dimensión interna y externa, con 8 ítems. Y para la calidad de servicio, de 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, respuesta, seguridad, y empatía, con 12 ítems. Los instrumentos se califican de acuerdo al puntaje se le dará a cada opción de respuesta que oscila entre 1 y 5 puntos, obteniendo como puntaje total de 40 puntos para medir el nivel de las variables. Las categorías diagnosticadas a utilizar son:

Nivel Alto = [20 – 40]

Nivel Regular = [10 – 20]

Nivel Deficiente = [0 – 10]

### 2.4.3. Validez y Confiabilidad

#### Validez

Esta investigación tiene validez puesto que las preguntas estipuladas en nuestro cuestionario estarán relacionadas concisamente a la medición de las variables.

#### Confiabilidad

El valor que refleja del contenido de un instrumento que se quiere medir. La presente investigación es confiable puesto que produce resultados consistentes y coherentes establecidos en nuestras encuestas y avalados por la coherencia de nuestros jueces expertos.

Puntaje	Nivel de confiabilidad
0.60 – 0.65	Confiable
0.66 – 0.71	Muy confiable
0.72 – 0.99	Excelente Confiable
1.0	Confiable perfecto

### 2.5. Procedimiento de análisis de datos:

Para el análisis estadístico se procesaron las encuestas utilizando porcentajes y gráficos”

Se realizaron las pruebas estadísticas, se contrastó la hipótesis y se comprobó los resultados.

Información Primaria	Información Secundaria
“Contacto con los participantes del estudio”	“Se analizará la información de los clientes de telefónica”
“Entrevista a expertos referentes a las variables “	“Se analizará la información de ambas variables”
“Se encuestará a clientes de telefónica involucrados es esta Investigación”	
“Se procesarán los datos utilizando El software estadístico: Excel y el SPSS”	

## 2.6. Aspectos Éticos

Noreña, (2012). “determinó los criterios éticos de la investigación y los detalla de la siguiente manera”:

CRITERIOS	CARACTERISTICAS ETICAS DEL CRITERIO
<b>Conocimiento información</b>	A los colaboradores de la investigación se les informo los derechos y compromisos que la investigación implica, donde tomaron la circunstancia de informador.
<b>Confidencialidad</b>	Se comunicó la seguridad resguardo de su identificación, informador valioso para el estudio
<b>Observación</b>	El investigador intervinieron con cordura durante el transcurso de acaparamiento de los datos ocupando su compromiso ético.

*Fuente:* Elaboración propia .2021

## 2.7. Criterio de rigor científicos

Toda investigación ya que sea cuantitativa o cualitativa donde se desea encontrar un resultado del problema que se está investigando y que esté relacionado con la confiabilidad o fiabilidad por el método científico y se puedan interpretar como referencia a no mantener errores de medida debiendo explicarse detalladamente.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de los resultados

Tabla 2. Nivel de confiabilidad

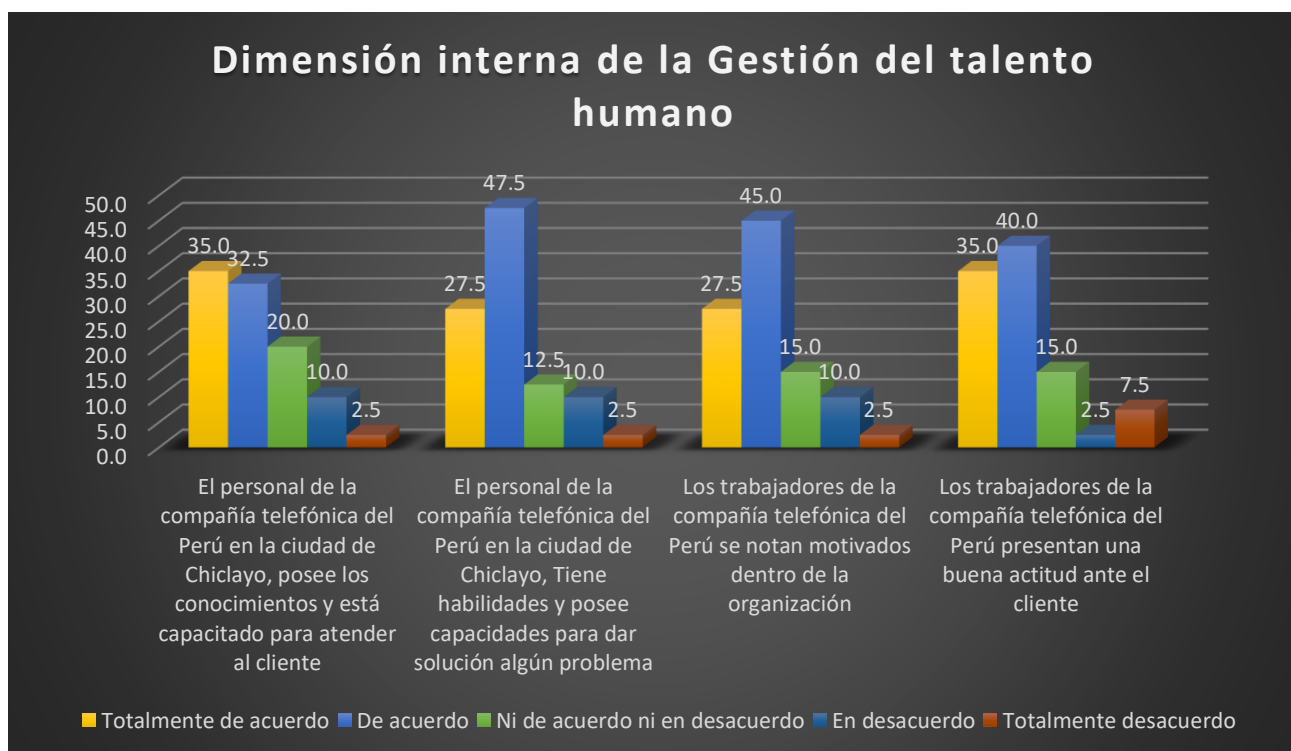
Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0.863	40

#### Interpretación

Según la tabla 1, el nivel de fiabilidad que se halló en la presente investigación fue un Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.863$ ), lo que representa los resultados de los 40 clientes encuestados con relación a los ítems estimados se hallan en un nivel de fiabilidad excelente confiable.

**Tabla 3. Dimensión interna de la gestión del talento humano**

Dimensión interna	El personal de la compañía telefónica del Perú en la ciudad de Chiclayo, posee los conocimientos y está capacitado para atender al cliente		El personal de la compañía telefónica del Perú en la ciudad de Chiclayo, Tiene habilidades y posee capacidades para dar solución algún problema		Los trabajadores de la compañía telefónica del Perú se notan motivados dentro de la organización		Los trabajadores de la compañía telefónica del Perú presentan una buena actitud ante el cliente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	14	35,0	11	27,5	11	27,5	14	35,0
De acuerdo	13	32,5	19	47,5	18	45,0	16	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	20,0	5	12,5	6	15,0	6	15,0
En desacuerdo	4	10,0	4	10,0	4	10,0	1	2,5
Totalmente desacuerdo	1	2,5	1	2,5	1	2,5	3	7,5
Total	40	100,0	40	100,0	40	100,0	40	100,0



**Figura 1. Resultado de la Dimensión interna de la Gestión del talento humano**

## **Interpretación**

De la dimensión gestión del talento humano.

Referente a la pregunta si el personal de la compañía posee conocimientos y si está capacitado el 35% manifestó esta total mente de acuerdo otro 32.5% total mente de acuerdo, y un 20% ni de acuerdo, existe un 10% en desacuerdo, solo el 2.5 % total mente en desacuerdo.

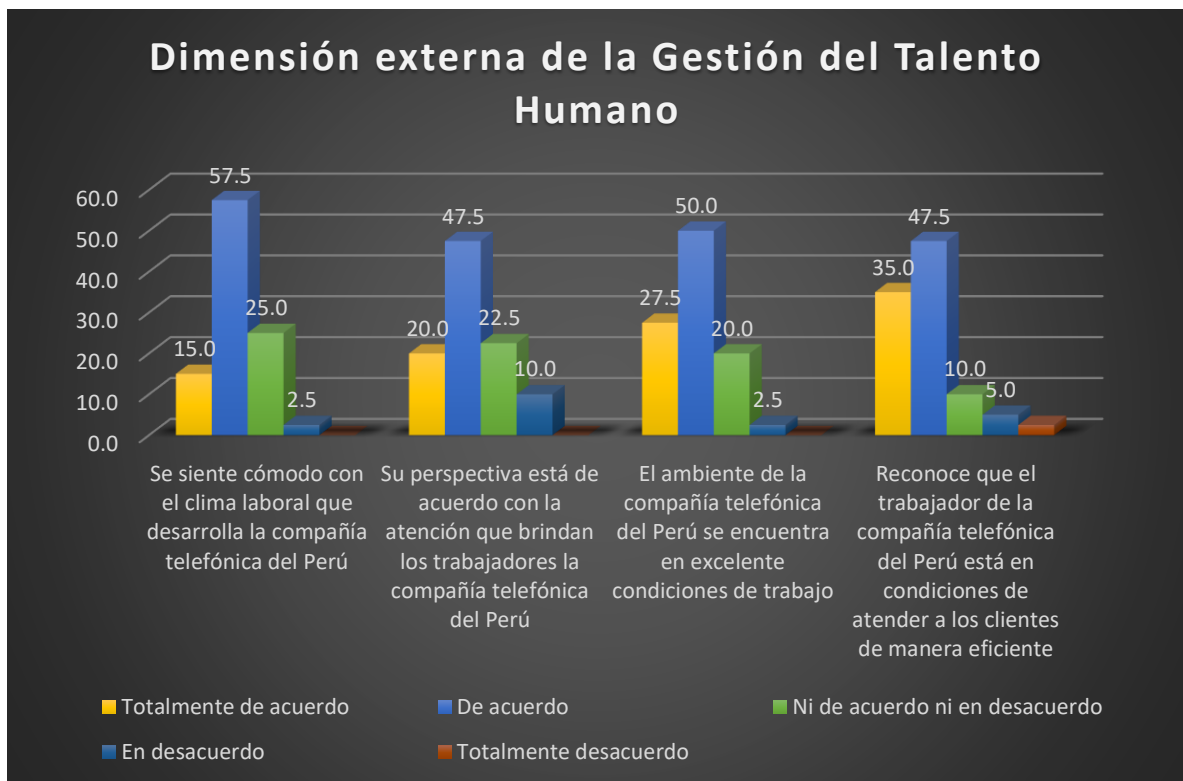
Referente a la pregunta si el personal de la compañía telefónica del Perú sede en Chiclayo tiene habilidades y pose capacidades para dar solución a un problema, un 47.5% manifestó estar de acuerdo, otro 25.5% total mente de acuerdo, y un 12.5% ni de acuerdo, pero existe un 10% en desacuerdo, y un 2.5 % total mente en desacuerdo.

Referente a la pregunta si los trabajadores de la compañía telefónica del Perú dese en Chiclayo están motivados dentro de la organización el 45% confirmo estar de acuerdo están motivados, y un 27.5 % que están totalmente motivados solo un 15% manifiestan que no están motivados ni desmotivados, existe un 10% están desmotivados en desacuerdo, y el 2.5 % total mente desmotivados en desacuerdo total.

Referente a la pregunta si los trabajadores tienen buena actitud ante el cliente, un 40 % total mente de acuerdo buena actitud ante el cliente, el 35 % total mente de acuerdo, posen buena actitud ante el cliente, existe un 7.5 % que no están desmotivados ósea atienden al cliente. Totalmente en desacuerdo, y el 2.5% en desacuerdo siempre están desmotivados al atender a la cliente.

**Tabla 4. Dimensión externa de la gestión del talento humano**

Dimensión Externa	Se siente cómodo con el clima laboral que desarrolla la compañía telefónica del Perú		Su perspectiva está de acuerdo con la atención que brindan los trabajadores la compañía telefónica del Perú		El ambiente de la compañía telefónica del Perú se encuentra en excelentes condiciones de trabajo		Reconoce que el trabajador de la compañía telefónica del Perú está en condiciones de atender a los clientes de manera eficiente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	6	15,0	8	20,0	11	27,5	14	35,0
De acuerdo	23	57,5	19	47,5	20	50,0	19	47,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	25,0	9	22,5	8	20,0	4	10,0
En desacuerdo	1	2,5	4	10,0	1	2,5	2	5,0
Totalmente desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,5
Total	40	100,0	40	100,0	40	100,0	40	100,0



**Figura 2. Dimensión externa de la gestión del talento humano**



## **Interpretación**

De la dimensión externa de la Gestión del talento humano Cuando les pregunta si están cómodos con el clima laboral que desarrolla la campañilla telefónica del Perú, el 57.5% están de acuerdo ósea trabajan en un buen clima laboral y otro 25% confirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo ósea que el clima no es tan favorable para ellos, pero existe un 15% manifiestan que están totalmente de acuerdo ósea los clientes insatisfechos solo un pequeño grupo de 2.5 % no están conformes el clima laboral para ellos nos es bueno en la campañilla telefónica del Perú.

Cuando se le pregunta al cliente si están de acuerdo con la atención que brindan los trabajadores de la campañilla telefónica del Perú en Chiclayo el 47.5% confirmaron estar de acuerdo con la atención de los trabajadores y un 20% total mente de acuerdo con la atención de los trabajadores satisfechos,

Otro 22.5% manifiestan que no están de acuerdo y ni en desacuerdo solo necesitaban que lo atiendan,

Solo un 10% confirmo estar en desacuerdo que la atención es mala pésima por los trabajadores de la compañía telefónica del Perú en Chiclayo.

Referente a la pregunta si en la compañía telefonía existe en el ambiente de telefónica existe buenas condiciones de trabajo el 50% de cliente confirmo estar de acuerdo, otro 27.8% confirmo que total mente de acuerdo, y un 20 % de clientes contestaron que nos están de acuerdo y ni en desacuerdo no opinan, solo el 2.5 % de cliente confirman que están en desacuerdo para ellos no existe un buen ambiente o condiciones de trabajo.

Cuando se le pregunta al cliente si los trabajadores de telefónica del Perú están en condiciones de atender de manera eficiente al cliente el 47.5% confirmo que están de acuerdo que los trabajadores están en condiciones de atender de manera eficiente al cliente. Otro 35% confirmo que están total mente de acuerdo con la atención de los trabajadores de la compañía, solo un 10% manifestaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las condiciones de atender de manera eficiente al cliente, solo el 5%manifesrtaron estar total mente en desacuerdo con la manera de atención como son atendidos por los trabajadores.

**Tabla 5. Nivel de gestión del talento humano**

<i>Gestión del talento humano</i>		
<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Alto	9	22,5
Regular	29	72,5
Bajo	2	5,0
Total	40	100,0



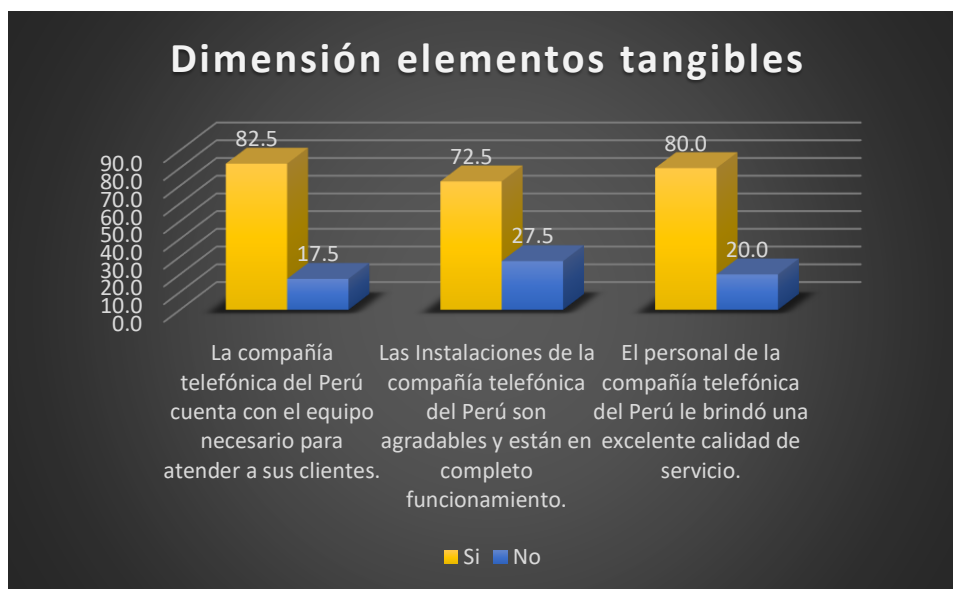
**Figura 3. Resultados del Nivel de gestión del talento humano**

**Interpretación**

Como muestra la figura 9, con respecto al nivel de gestión del talento humano, los resultados demostraron que, existe un 72.5% de los trabajadores tiene un regular nivel de gestión del talento humano, el 22.5% pose nivel alto de gestión de talento humano y solo el 5% tiene bajo nivel de gestión.

**Tabla 6. Dimensión elementos tangibles**

Dimensión elementos tangibles	La compañía telefónica del Perú cuenta con el equipo necesario para atender a sus clientes.		Las Instalaciones de la compañía telefónica del Perú son agradables y están en completo funcionamiento.		El personal de la compañía telefónica del Perú le brindó una excelente calidad de servicio.	
	f	%	f	%	f	%
Si	33	82,5	29	72,5	32	80,0
No	7	17,5	11	27,5	8	20,0
Total	40	100.0	40	100.0	40	100,0



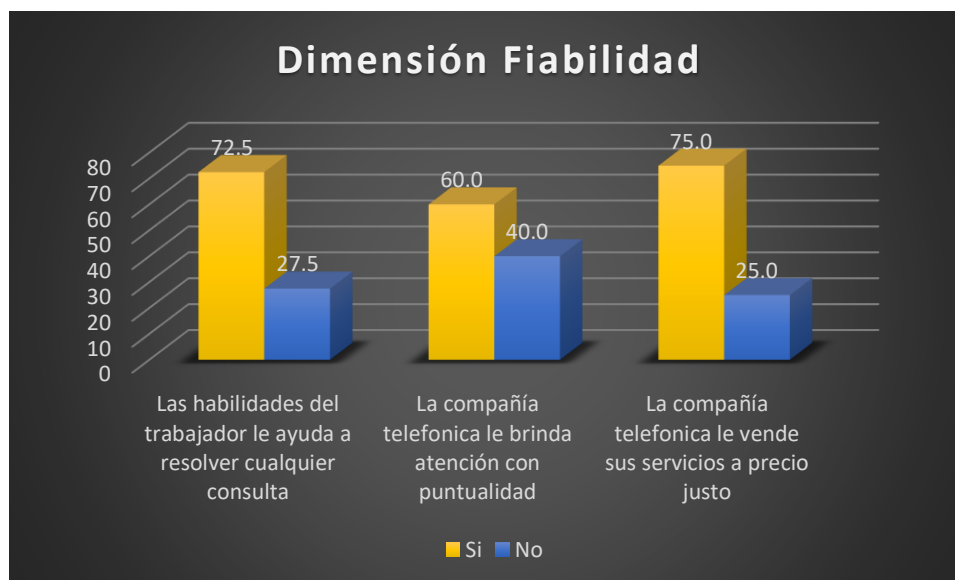
**Figura 4. Resultados de la Dimensión elementos tangibles**

Interpretación: Dimensión de elementos tangibles.

Cuando se le pregunta al cliente si la compañía telefónica del Perú cuenta con equipos necesarios para la atención, el 82.5% confirmó que Si, solo el 17.5% manifestó que No. También se les pregunto si las instalaciones de la compañía telefónica del Perú son agradables y están en completo funcionamiento, el 72.5% manifestó que Si, y el 27.5% confirmó que No. Y respecto a si el personal de telefónica del Perú le brinda una excelente atención o calidad de servicio, el 80% Manifestó que Si, y un 20 % confirmó que No.

**Tabla 7. Dimensión fiabilidad**

Dimensión fiabilidad	Las habilidades del trabajador le ayudan a resolver cualquier consulta		La compañía telefónica le brinda atención con puntualidad		La compañía telefónica le vende sus servicios a precio justo	
	f	%	f	%	f	%
Si	29	72,5	24	60,0	30	75,0
No	11	27,5	16	40,0	10	25,0
Total	40	100,0	40	100,0	40	100,0



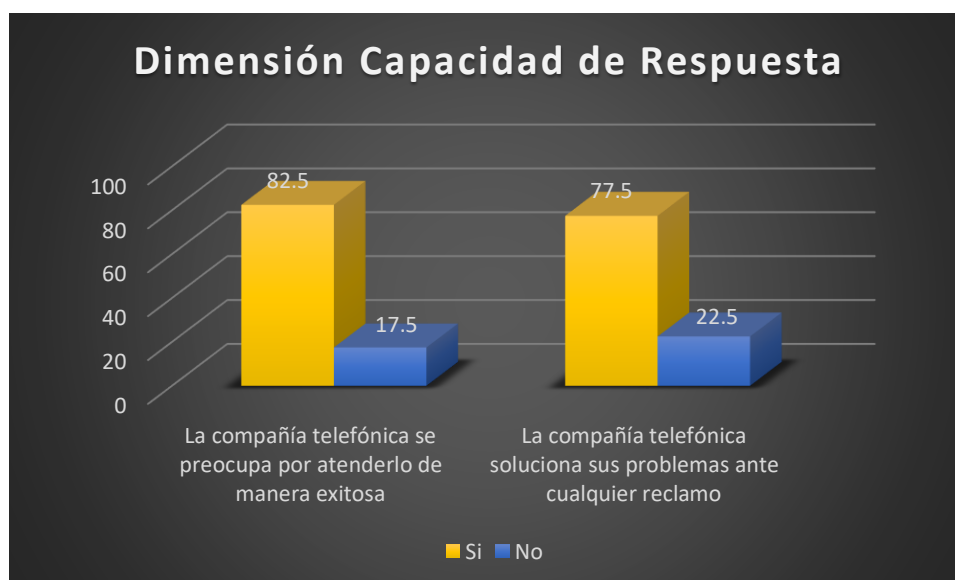
**Figura 5. Resultados de la Dimensión fiabilidad**

**Interpretación**

En lo que se refiere la dimensión fiabilidad, el 72.5% de los clientes confirmaron que las habilidades del trabajador si le ayudo a resolver cualquier consulta, y solo el 27.5% dijo que no. El 60% de los encuestados manifestó también que la compañía telefónica le brinda atención con puntualidad y solo el 40% dijo que no le brindaba atención con puntualidad, por último, el 75% de ellos manifestaron que la compañía telefónica si le vende servicios a un precio justo y el otro 25% dijo que no.

**Tabla 8. Dimensión capacidad respuesta**

Dimensión capacidad de respuesta	La compañía telefónica se preocupa por atenderlo de manera exitosa		La compañía telefónica soluciona sus problemas ante cualquier reclamo	
Opciones	F	%	f	%
Si	33	82,5	31	77,5
No	7	17,5	9	22,5
Total	40	100	40	100



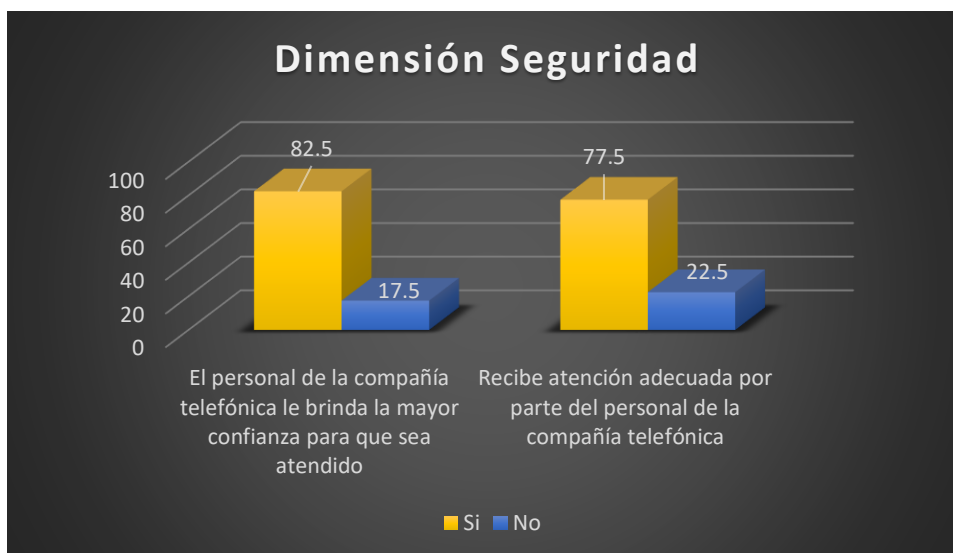
**Figura 6. Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta**

**Interpretación**

Con respecto a la dimensión capacidad respuesta los resultados demostraron que: el 82.5% de los encuestados dijo que la compañía telefónica se preocupa por atenderlo de manera exitosa y el otro 17.5% dijo que no. Por último, el 77.5% de ellos manifestaron que la compañía telefónica soluciona sus problemas ante cualquier reclamo y solo el 22.5% dijo que la compañía no soluciona sus problemas.

**Tabla 9. Dimensión Seguridad**

Dimensión Seguridad	El personal de la compañía telefónica le brinda la mayor confianza para que sea atendido		Recibe atención adecuada por parte del personal de la compañía telefónica	
	F	%	f	%
Si	33	82,5	31	77,5
No	7	17,5	9	22,5
Total	40	100	40	100



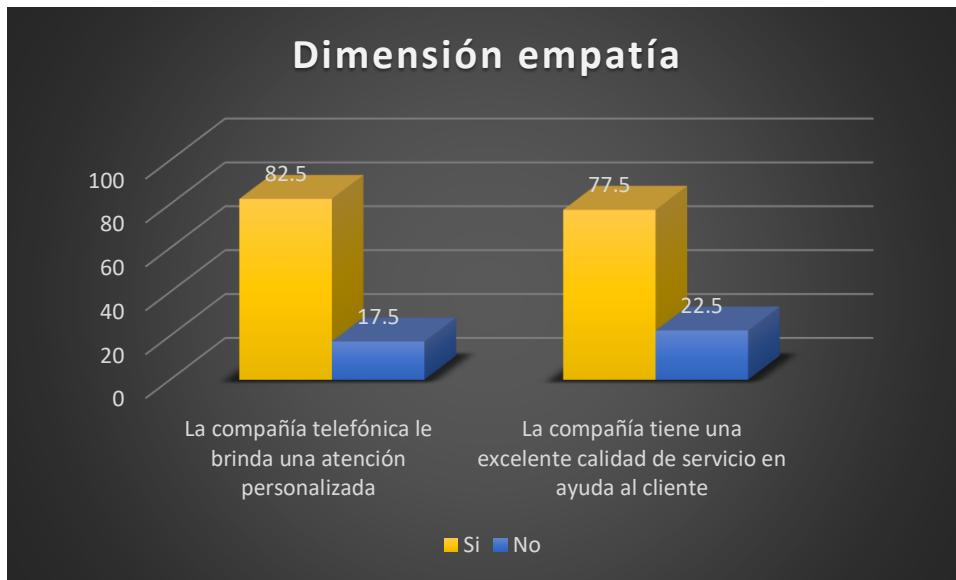
**Figura 7. Resultados de la Dimensión Seguridad**

**Interpretación**

Según la figura 7, La dimensión seguridad, los la respuesta demuestran que: el 82.5% de los clientes manifestó que el personal de la compañía telefónica si le brinda mayor confianza para que sea atendido y el otro 17.5% dijo que no le brindan confianza. Por último, el 77.5% de ellos manifestaron que, si reciben una atención adecuada del personal de la compañía, y solo el 22.5% de ellos manifestaron que no reciben una atención adecuada del personal.

**Tabla 10. Dimensión Empatía**

Dimensión Empatía	La compañía telefónica le brinda una atención personalizada		La compañía tiene una excelente calidad de servicio en ayuda al cliente	
	F	%	F	%
Si	33	82,5	31	77,5
No	7	17,5	9	22,5
Total	40	100	40	100



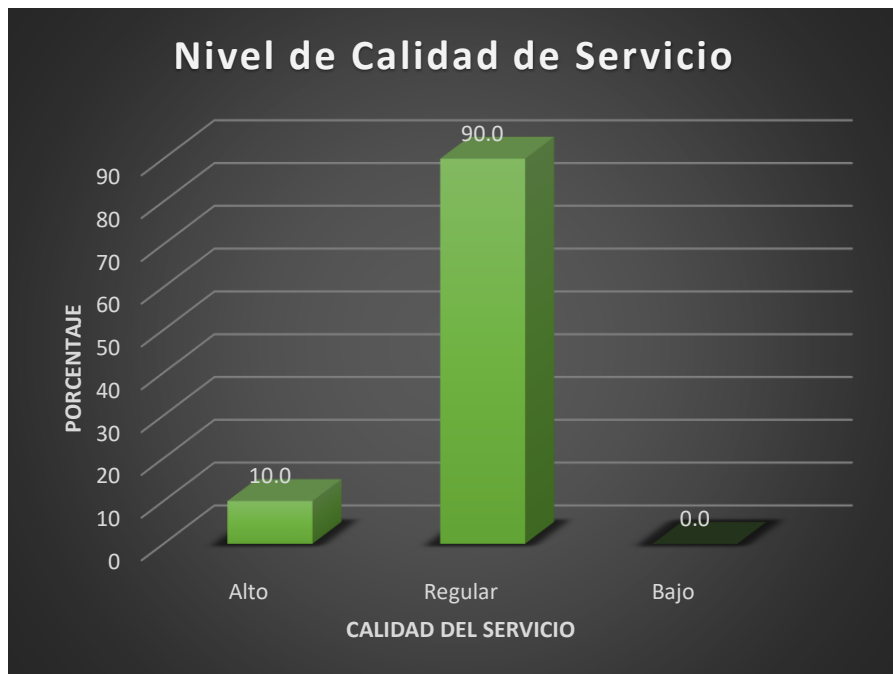
**Figura 8. Resultados de la Dimensión Empatía**

### **Interpretación**

Según la figura 8, la dimensión empatía, la respuesta demostraron que: el 82.5% de los clientes manifestó que la compañía telefónica si le brinda una atención personalizada y solo el 17.5% de ellos manifestaron que no le brindan atención personalizada. Por último, el 77.5% de ellos manifestaron que la compañía si tiene una excelente calidad de servicio en ayuda al cliente y solo el 22.5% de ellos manifestaron que no.

**Tabla 11. Nivel calidad de servicio**

<i>Calidad del servicio</i>		
<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Alto	4	10,0
Regular	36	90,0
Bajo	0	0,0
Total	40	100,0



**Figura 9. Resultados del nivel de calidad de servicio**

**Interpretación**

Según la figura 3, el nivel de calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú, los resultados demuestran que: el 90% de los trabajadores tienen un regular nivel de calidad y servicio solo el 10% tiene un alto nivel de calidad



## Prueba de hipótesis

### Prueba Chi – Para establecer la relación entre ambas variables

Comprobar con un nivel de confianza del 95%, la relación que existe entre Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

Paso 1.

Ho: La relación es positiva la Gestión del Talento Humano, la Calidad de Servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

H1: La relación es negativa de la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

Paso 2.

Gestión Educativa	Desempeño Docente			TOTAL
	Bueno	Regular	Deficiente	
Bueno	3	6	0	9
Regular	1	28	0	29
Deficiente	0	2	0	2
Total	4	36	0	40

Gestión Educativa	Desempeño Docente		
	Bueno	Regular	Deficiente
Bueno	0,3	5,4	0
Regular	0,1	25,2	0
Deficiente	0	1,8	0

Gestión Educativa	Desempeño Docente		
	Bueno	Regular	Deficiente
Bueno	24,3	0,07	0
Regular	8,1	0,31	0
Deficiente	0,0	0,02	0

Paso 3

$$\chi^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right] = 32.80$$

Paso 4

**Regla de decisión**

Si $\chi^2_c \geq$ (datos)	$\chi^2_{(gl)}$ (tabla)	<b>Rechaza Ho</b>
-------------------------------	----------------------------	-------------------

<b>En la tabla ubicamos el valor de <math>\chi^2</math></b> $\chi^2_{(gl)}$ $gl = (3-1) * (3-1) = 4$	-->	9.4877
--	-----	--------

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas - 1)(número de columnas - 1).

Si  $\chi^2_c \geq 9.4877$ , Rechazo Ho

Paso 5. Decisión

Como  $\chi^2_c = 32.80 < 9.4877$  - Se RECHAZA Ho

Paso 6. Conclusión

Al 95% de confianza, se afirma que la relación es positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de Servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

**Tabla 12. Correlación de gestión talento humano y la calidad de servicio**

			<b>X: Gestión Educativa</b>	<b>Y: Desempeño docente</b>
<b>Rho de Spearman</b>	X: Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	0.863
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Y: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.863	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

*Fuente: SPSS 22.0*

### **Interpretar**

Según la tabla 15, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.863, con un nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo este menor al nivel de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ), es un valor significativo entonces se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la gestión de talento humano tiene una relación significativamente directa en Calidad de Servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

### 3.2. Discusión de resultados

Del resultado anterior en esta investigación podemos discutir que:

Se halló un  $\alpha = 0.863$ , lo que representa que las deducciones de los 40 trabajadores con referente a los ítems estimados se encuentran en un nivel de confiabilidad de manera alto confiable y aceptable.

Se halló un  $\alpha = 0.863$ , lo que representa que sus resultados de los 40 trabajadores con referente a los ítems estimados se encuentran en un nivel de confiabilidad de modo altamente confiable y aceptable como se demuestra en la Tabla 2.

Con respecto a la relación de las variables en estudio, los resultados demostraron que: al 95% de confianza, hay una relación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de Servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021. Dichos resultados se asemejan a los de Acosta (2017) quien en su investigación titulada “Gestión del talento humano y la calidad del servicio prestado en la empresa de inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco 2017”. Concluye que existe una correlación positiva alta, entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, encontrando como coeficiente de Pearson un valor de 0.640.

Con respecto a la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica, sus resultados demostraron que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.863, con un nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo este menor al nivel de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ), es un valor significativo por ello se rechazó la  $H_0$ . Es decir, llegando a concluir que la gestión del talento humano tiene una relación significativamente directa con la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021. Estos resultados tienen similitud con los de Urquia (2017) quien en su investigación “Gestión del talento humano y calidad del servicio en el centro de salud “Villa Victoria Porvenir – Surquillo, 2016”. Concluyó que hay relación directa y significativa entre ambas variables en estudio.

Según la figura 9, con respecto al nivel de gestión del talento humano, los resultados demostraron que, existe un 72.5% de los trabajadores tiene un regular nivel de gestión del talento humano, el 22.5% tiene un alto nivel de gestión de talento humano y solo el 5% tiene un bajo nivel de gestión. Estos resultados tienen semejanza con los de (Noel & Serna, 2017) Quien en su estudio “Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en Hoteles Tres

Estrellas del Distrito de Zorritos - 2015”. Concluye que la gestión del talento humano es eficiente, que 37% indica que el equipo tiene clara su responsabilidad, y otro 37% de vez en cuando, y un 16 % casi que nunca, entonces se alcanzara una excelente calidad en el servicio ofrecido destacando perspectivas y fidelizando a los usuarios.

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, los resultados demostraron: El 82.5% de los encuestados dijo que la compañía telefónica se preocupa por atenderlo de manera exitosa. El 77.5% de ellos manifestaron que la compañía telefónica soluciona sus problemas ante cualquier reclamo y solo el 22.5% dijo que la compañía no soluciona sus problemas. Estos resultados tienen similitud con los de (Calderón, 2018) Quien en su investigación “Factores que influyen en la Perdida de clientes de una compañía prestadora de servicio de telefonía En Buenos Aires Argentina”. Concluye que: el 62% de los clientes encuestados manifestó que el personal soluciona sus problemas en 12 hrs. o menos, mientras el 31% de los clientes encuestados manifiesta no tener solución de los problemas antes de una semana.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

1. Se determinó la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021. Concluyendo que al 95% de confianza, la relación es positiva entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.
2. Se identificó el nivel de Gestión del Talento Humano en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021. Concluyendo que: un 72.5% de trabajadores poseen un regular nivel de gestión del talento humano, el 22.5% tiene un nivel alto de gestión de talento humano y solo el 5% tiene un bajo nivel de gestión.
3. Se conoció el nivel de Calidad de servicio en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021. Concluye que: el 90% de los trabajadores tienen un regular nivel de calidad de servicio y solo el 10% tiene un alto nivel de calidad de servicio.
4. Se estableció qué relación existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021. Demostrando que: con coeficiente de correlación de Spearman de 0.863 y un nivel de significancia  $p = 0.000$ , se rechazó la hipótesis nula. Se puede concluir que la gestión del talento humano tiene una relación significativamente directa con la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

## **4.2. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la compañía telefónica del Perú sede en ciudad de Chiclayo 2021 capacitar a los trabajadores por Áreas de acuerdo a los servicios que brindan y para demostrar una buena calidad de servicio
2. Se recomienda a la compañía telefónica del Perú capacitar constantemente a sus trabajadores para que estos brinden una mejor calidad de servicio a los clientes que acuden a la oficina de la compañía a realizar trámites o compras de servicio.
3. Se recomienda a la compañía telefónica del Perú, evaluar constantemente el nivel de Gestión de Talento Humano del personal que labora en dicha compañía, para saber si está cumpliendo con su labor dentro de la organización y de qué manera se desempeña.
4. Finalmente, se recomienda la compañía telefónica del Perú evaluar constantemente el nivel de Calidad de Servicio de trabajadores para que verifiquen si está incrementando su nivel o saber cuál es el problema para reforzar la capacitación con especialistas en el tema y así dar un servicio de calidad

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, G. M. (2017). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, Distrito de Amarillis*. Amarillis Huanuco: Universidad Católica Los Ángeles de Chinbote .
- Anastacio, C., Garcia, Y., & Mego, N. (2019). Gestion del talento humano y Administracion de recursos humanos. *TZHOECOEN*, 12(04), 1. doi:doi: <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>
- Armijos, M. K., Bermúdez, B., & Mora, S. (4 de 12 de 2019). Gestion del talento Humano Administrativo y de los recursos Humanos. (R. U. SciCIELO, Ed.) 11, 1. doi:Version on-line ISSN 2218-3620
- Brace. (2008). *Ficha de Datos*.
- Brace. (2008). *Tecnica de Campo*.
- Brace. (2008). *Tecnicas y Recoleccion de Datos*.
- Cabrera. (2009). *La Gestion del talento humano y la Comunicación*.
- Calderón, R. E. (2018). *Tesis de post Grado "Factores de influencia que inciden en la pérdida de Clientes de una empresa presatdora de servicio de Telecomunicaciones En Buenos Aires Capital Federal Y provincia Buenos Aires*. Buenos Aires Argentina.
- Castellanos. (2010). *Teorias de la Calidad d eservicio*.
- Castro , M. K., & Delgado, B. J. (4 de 11 de 2020). Gestion del Talento Humano el desempeño Laboral. (U. C. Vallejo, Ed.) *Revista Latina*, 1. Obtenido de URL: <https://doi.org/10.37811/cl rcm. v4i2.107>
- Chavenato, A. (2012). *La administracion de recieursos Humanos*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano* (Tercera ed.). México: McGrawHill.
- Cuesta. (2008). *La Gestion estrategica d elos recursos humanos*.
- Escariza. (2021). *La innovacion* . Madrid-España.
- Espindola, Ruiz., C., Hugueth, A., & Ramirez, R. (6 de Diciembre de 2019). Gestion del Talento Humano : Analises desde el enfoque Estratégico. (L. Serrana, Ed.) *SciELO*, 30(6), 1. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/so718-07642019000600167>
- Evans, R. (2008). *La Gestion del talento humano* .
- Galeano, O. C. (2019). *La Gestion del talento Humano y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial deHuánuco*. Huanuco : Universidad Nacional de Huánuco.
- Gareth, J. (2014). *Organización del area del talento humano*.
- George, & Gronroos. (1989). *La Satisfacción de los Servicios al Cliente*.
- Gomez, S. (2006). *Atencion al Cliente*.



- Herandez. (2015). *Tipo de Investigaciòn*.
- Hernández. (2009). *La satisfaccion de los servicios*.
- Ibañez. (2014). Rol del talento humano.
- Ishikawa, K. (1965). *Calidad Total d ela empresa Moderna*. Japon.
- Jara , M., Asmat, V., Alberco , P., & Medina, G. (20 de 06 de 2018). Gestion del Talento Humano como Factor de mejoramiento de la gestion Pública y desempeño Laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 1. doi:ISSN: 1315-9984  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Jones. (2013). *Organizacion del talento Humano*.
- Karl, A., & Jan, C. (2011). *Teorias de la calidad de servicio*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Marales, O. (2018). *Gestion del talento humano basado en competencias*.
- Mejia, G., Bravo , C., & Montoya , S. (2018). *Factor del talento humano en las organizaciones* . Colombia: Universidad de san Buenaventura caliz Colombia.
- Montoya , A., & Boyero , S. (2 de Julio - Diciembre de 2016). El recurso Humano como elementos Fundamental para la Gestión de Calidad y la Competividad Organizacional. *Revista Cientifica "Vision de Futuro"*, 20(2), 1- 20. doi:ISSN: 1669-7634
- Mora. (2012). Gestión de talento humano. *Capital Humano*, 9.
- Noel, P., & Serna, F. (2017). *Gestion del Talento Humano y la Calidad del Servicio en Hoteles Tres Estrellas sel Distrito de Zorritos* . Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Noreña, e. a. (2012). *Principos Eticos*.
- Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagòmez. (2014). *Metodologia de la Investigaciòn Cientifica*. Mexico : Ediciones de la U.
- Peralta, A. Y. (29 de 09 de 2017). Gestion del talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Gerencia Regional de desarrollo social del Gobierno Regional Amazonas. *ALICIA*, 26(20), 1. Obtenido de URL: <https://hdi.handle.net/20.500.12692/27382>
- Pérez, B. (2006). *Fundamentos teoricos sobre la evaluación y desarrollo de calidad*.
- Pilar. (2014). Talento y capacidad .
- Ramirez, R., Espinola, C., Ruiz, G., & Hugueth, A. (12 de 2019). Gestion del talento Humano : Analiss desde el enfoque Estrategico. *SciELO*, 30(6), 1. Obtenido de URL: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-0764201900006000167>
- Rojas, R., & Vilchez, P. (2018). *Gestion del talento Humano y su relación con el desempeño*

- Laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesus Lima.* Lima: Universidad Norbert Winer.
- Rubio, C. (2009). *La Comunicación* .
- Ruiz, P. (2002). *Validez y Confiabilidad del Instrumento*.
- Saavedra, G. (2018). *Influencia de la Calidad de Servicio sobre la satisfacción del Cliente de la Empresa Macga S.A..C.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Salazar, F. (2018). *Influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del área RPMcontrol Perú de la Empresa Allus Global BPO Center - Chiclayo* . Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Sen, A. (1993). *Capability and well being. En: Nussbaum.* Oxford: Clarendon Press.
- Sosa. (2015). *Administración por calidad.* México: LIMUSA.
- Ugas, S. S. (28 de 10 de 2016). *Gestion del talento humano y la calidad de atención al cliente en la empresa de transportes Turismo Civa SAC.Jaén.* (U. C. Vallejo, Ed.) *ALICIA*, 20(25), 1. Obtenido de URL:<https://hdi.handie.net/20.500.12692/25759>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2001). *Calidad de servicio: conceptos modelos, objetivos, planificación de la seguridad de funcionamiento. Términos y definiciones relativos a la calidad de los servicios de telecomunicación.* Comité Consultivo Internacional Telegráfico y Telefónico.
- Urquia, R. (2017). *Gestion del Talento Humano y Calidad del servicio en el centro Salud Villa Victoria Porvenir Surquillo.* Surquillo -Lima: Universidad César Vallejo.
- Vásquez, & Lara. (2009). *Gestión del talento humano.* Venezuela.
- Werther. (2018). *La gestion del Capitel Humano.*

## **ANEXOS**

## **Anexo 1. Formato del cuestionario**

### **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**

Encuesta para clientes de telefónica del Perú en la ciudad de Chiclayo.

Tus respuestas nos ayudarán a lograr un mejor resultado, el objetivo es. Determinar cómo es la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021.

Responder la encuesta será muy importante como cliente se mantendrá el anonimato del participante.

Variable Gestión del Talento Humano

Dimensión interna

1) ¿El personal de la compañía telefónica del Perú en la ciudad de Chiclayo, posee los conocimientos y está capacitado para atender al cliente?

- a) Totalmente de acuerdo                      b) De acuerdo                      c) Ni acuerdo ni desacuerdo  
d) En desacuerdo                      e) Totalmente desacuerdo

2) ¿El personal de la compañía telefónica del Perú en la ciudad de Chiclayo, Tiene habilidades y posee capacidades para dar solución algún problema?

- a) Totalmente de acuerdo                      b) De acuerdo                      c) Ni acuerdo ni desacuerdo  
d) En desacuerdo                      e) Totalmente desacuerdo

3) ¿Los trabajadores de la compañía telefónica del Perú se notan motivados dentro de la organización?

- a) Totalmente de acuerdo                      b) De acuerdo                      c) Ni acuerdo ni desacuerdo  
d) En desacuerdo                      e) Totalmente desacuerdo

4) Los trabajadores de la compañía telefónica del Perú presentan una buena actitud ante el cliente?

- a) Totalmente de acuerdo                      b) De acuerdo                      c) Ni acuerdo ni desacuerdo  
d) En desacuerdo                      e) Totalmente desacuerdo

Dimensión externa

5) ¿Se siente cómodo con el clima laboral que desarrolla la compañía telefónica del Perú?

- a) Totalmente de acuerdo                      b) De acuerdo                      c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo                      e) Totalmente desacuerdo

6) ¿Su perspectiva está de acuerdo con la atención que brindan los trabajadores la compañía telefónica del Perú?

- a) Totalmente de acuerdo                      b) De acuerdo                      c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo                      e) Totalmente desacuerdo

7) ¿El ambiente de la compañía telefónica del Perú se encuentra en excelentes condiciones de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo                      b) De acuerdo                      c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo                      e) Totalmente desacuerdo

8) ¿Reconoce que el trabajador de la compañía telefónica del Perú está en condiciones de atender a los clientes de manera eficiente?

- a) Totalmente de acuerdo                      b) De acuerdo                      c) Ni acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo                      e) Totalmente desacuerdo

## CUESTIONARIO

Cuestionario para clientes de telefónica del Perú en la ciudad de Chiclayo.

Tus respuestas nos ayudarán a lograr un mejor resultado, el objetivo es: Determinar cómo es la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021.

Variable Calidad de Servicio	Respuesta	
	Si	No
Dimensión Elementos Tangibles		
La compañía telefónica del Perú cuenta con el equipo necesario para atender a sus clientes.		
Las Instalaciones de la compañía telefónica del Perú son agradables y están en completo funcionamiento.		
El personal de la compañía telefónica del Perú le brindó una excelente calidad de servicio.		
Dimensión Fiabilidad		
Las habilidades que posee el trabajador de la compañía telefónica del Perú, le ayudan a resolver cualquier consulta		
La compañía telefónica del Perú brinda atención a sus clientes con puntualidad.		
La compañía telefónica del Perú vende sus servicios a un precio justo		
Dimensión Capacidad de respuesta		
La compañía telefónica del Perú se preocupa por atender de manera exitosa al usuario		
La compañía telefónica del Perú soluciona sus problemas ante cualquier reclamo o consulta.		
Dimensión Seguridad		
El personal de la compañía telefónica del Perú le brinda la mayor confianza para que usted sea atendida de la manera más segura.		
Recibe una atención adecuada por parte del personal de la compañía telefónica del Perú		
Dimensión Empatía		

La compañía telefónica del Perú brinda una atención personalizada a sus clientes para solucionar sus problemas.		
La compañía telefónica del Perú tiene una excelente calidad de servicio en ayuda al cliente		

Anexo 2. Validación del cuestionario

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Víctor Santa cruz Carpio
	<b>PROFESIÓN</b>	Dr. En Educación
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Lic. Estadística
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	6 Años
	<b>CARGO</b>	Asesor de Tesis y Proyectos Chiclayo
<b>Gestión del Talento Humano y la calidad de servicio de la Compañía telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Gerson Willman Mera Chambergó	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Determinar cómo es la Relación que existe entre la Gestión del talento Humano y la calidad de servicio en la Compañía Telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Identificar el Nivel de Gestión del Talento Humano en la Compañía Telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021. Conocer el Nivel de Calidad del servicio de la compañía Telefónica del Perú en la Ciudad de Chiclayo 2021. Establecer qué relación existe entre la gestión del talento Humano y la Calidad de Servicio de la Compañía Telefónica del Perú de Chiclayo 2021.	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA LA RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE</b>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El cuestionario se aplicó a cada uno de los cliente de telefónica del Perú de la Ciudad de Chiclayo .	
1. La compañía telefónica del Perú cuenta con el equipo necesario para atender a sus clientes.	SI ( X )      NO ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____	



<p>2. Las instalaciones de la compañía telefónica del Perú son agradables y están en completo funcionamiento.</p>	<p>SI ( X )      NO ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. El personal de la compañía telefónica del Perú le brindó una excelente calidad de servicio.</p>	<p>SI ( X )      NO ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Las habilidades que posee el trabajador de la compañía telefónica del Perú, le ayuda a resolver cualquier consulta</p>	<p>SI ( X )      NO ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. La compañía telefónica del Perú brinda atención a sus clientes con puntualidad.</p>	<p>SI ( X )      NO ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La compañía telefónica del Perú vende sus servicios a un precio justo.</p>	<p>SI ( X )      NO ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. La compañía telefónica del Perú se preocupa por atender de manera exitosa al usuario</p>	<p>SI ( X )      NO ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. La compañía telefónica del Perú soluciona sus problemas ante cualquier reclamo o consulta.</p>	<p>SI ( X )      NO ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

9. El personal de la compañía telefónica del Perú le brinda la mayor confianza para que usted sea atendida de la manera más segura.	SI ( X )      NO (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Recibe una atención adecuada por parte del personal de la compañía telefónica del Perú	SI ( X )      NO (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. La compañía telefónica del Perú brinda una atención personalizada a sus clientes para solucionar sus problemas.	SI ( X )      NO (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. La compañía telefónica del Perú tiene una excelente calidad de servicio en ayuda al cliente	SI ( X )      NO (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° SI __12__ N° NO _____
2. COMENTARIO GENERALES : EI INSTRUMENTO ES APLICABLE	
3. OBSERVACIONES	

  
 M<sup>g</sup>. Yvelin Sorlio Cruz Cospio  
 PROF. UNIVERSITARIO  
 DR. EN EDUCACIÓN  
 DNI: 16650384


### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		José Luis Rodas Cabanillas
	<b>PROFESIÓN</b>	Dr. En Educación
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Lic. Estadística
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	20 Años
	<b>CARGO</b>	Profesor: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque
<b>Gestión del Talento Humano y la calidad de servicio de la Compañía telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Gerson Willman Mera Chambergó	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Determinar cómo es la Relación que existe entre la Gestión del talento Humano y la calidad de servicio en la Compañía Telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar el Nivel de Gestión del Talento Humano en la Compañía Telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021.  Conocer el Nivel de Calidad del servicio de la compañía Telefónica del Perú en la Ciudad de Chiclayo 2021.  Establecer qué relación existe entre la gestión del talento Humano y la Calidad de Servicio de la Compañía Telefónica del Perú de Chiclayo 2021.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA LA RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El cuestionario se aplicó a cada uno de los cliente de telefónica del Perú de la Ciudad de Chiclayo .	
1. La compañía telefónica del Perú cuenta con el equipo necesario para atender a sus clientes.	SI ( X )      NO (   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

<p>2. Las instalaciones de la compañía telefónica del Perú son agradables y están en completo funcionamiento.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. El personal de la compañía telefónica del Perú le brindó una excelente calidad de servicio.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Las habilidades que posee el trabajador de la compañía telefónica del Perú, le ayuda a resolver cualquier consulta</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. La compañía telefónica del Perú brinda atención a sus clientes con puntualidad.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La compañía telefónica del Perú vende sus servicios a un precio justo.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. La compañía telefónica del Perú se preocupa por atender de manera exitosa al usuario</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. La compañía telefónica del Perú soluciona sus problemas ante cualquier reclamo o consulta.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. El personal de la compañía telefónica del Perú le brinda la mayor confianza para que usted sea atendida de la manera más segura.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Recibe una atención adecuada por parte del personal de la compañía telefónica del Perú</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. La compañía telefónica del Perú brinda una atención personalizada a sus clientes para solucionar sus problemas.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. La compañía telefónica del Perú tiene una excelente calidad de servicio en ayuda al cliente</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° SI __12__ N° NO ____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES : EI INSTRUMENTO ES APLICABLE</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI 16798176

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Jefferson Eduardo Mejía Vera
	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador de Empresas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Asesoría
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	8 Años
	<b>CARGO</b>	Asesor seguros Mapfre Chiclayo
<b>Gestión del Talento Humano y la calidad de servicio de la Compañía telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Gerson Willman Mera Chambergo	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Determinar cómo es la Relación que existe entre la Gestión del talento Humano y la calidad de servicio en la Compañía Telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar el Nivel de Gestión del Talento Humano en la Compañía Telefónica del Perú en el Distrito de Chiclayo 2021.  Conocer el Nivel de Calidad del servicio de la compañía Telefónica del Perú en la Ciudad de Chiclayo 2021.  Establecer qué relación existe entre la gestión del talento Humano y la Calidad de Servicio de la Compañía Telefónica del Perú de Chiclayo 2021.	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA LA RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE</b>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El cuestionario se aplicó a cada uno de los cliente de telefónica del Perú de la Ciudad de Chiclayo .	
1. La compañía telefónica del Perú cuenta con el equipo necesario para atender a sus clientes.	SI ( X )      NO (   )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

<p>2. Las Instalaciones de la compañía telefónica del Perú son agradables y están en completo funcionamiento.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. El personal de la compañía telefónica del Perú le brindó una excelente calidad de servicio.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Las habilidades que posee el trabajador de la compañía telefónica del Perú, le ayuda a resolver cualquier consulta</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. La compañía telefónica del Perú brinda atención a sus clientes con puntualidad.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La compañía telefónica del Perú vende sus servicios a un precio justo.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. La compañía telefónica del Perú se preocupa por atender de manera exitosa al usuario</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. La compañía telefónica del Perú soluciona sus problemas ante cualquier reclamo o consulta.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. El personal de la compañía telefónica del Perú le brinda la mayor confianza para que usted sea atendida de la manera más segura.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Recibe una atención adecuada por parte del personal de la compañía telefónica del Perú</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. La compañía telefónica del Perú brinda una atención personalizada a sus clientes para solucionar sus problemas.</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. La compañía telefónica del Perú tiene una excelente calidad de servicio en ayuda al cliente</p>	<p>SI ( X )      NO (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° SI <u>  12  </u> N° NO <u>      </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES : EI INSTRUMENTO ES APLICABLE</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 -----  
**JEFFERSON MEJIA VERA**  
 LIC. ADMINISTRACIÓN



Anexo 3. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación

Lima, 18 de enero del 2021

Señor(a)

MERA CHAMBERGO, GERSON WILLMAN

Presente. -

De nuestra consideración:

Luego de saludarle y en línea con las comunicaciones enviadas el 8 de enero, sobre la solicitud que presentó para la aprobación de la Tesis que presenta con nombre: Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía Telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.

Procedemos a informarle el estado actualizado de su solicitud:

Dentro del periodo comprendido 2021 y al ser parte de nuestro personal, tiene usted la aprobación para desarrollar su investigación.

Debido a ello, la empresa se compromete a facilitar datos, estadísticas y proyecciones para colaborar con su investigación.

Sin otro particular, quedamos de usted.

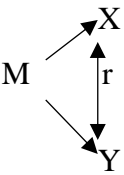
Atentamente.

Dirección de Personas



EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.

Anexo 4. Matriz de consistencia

Titulo	Problema General	Problema especifico	Objetivo general	Objetivo especifico	Hipótesis	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p><b>Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021</b></p>	<p>¿Cómo es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021?</p>	<p>¿Cuál es el nivel de Gestión del Talento Humano en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021? ¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio en la compañía telefónica del Perú en el</p>	<p>Determinar cómo es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.</p>	<p>Identificar el nivel de Gestión del Talento Humano en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021. Conocer el nivel de Calidad de Servicio en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021.</p>	<p>Si existe relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios habrá una buena atención en la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo - 2021</p>	<p>Diseño de Investigación Descriptiva. El diseño de la investigación es descriptivo – Correlacional</p>  <p>Donde M = muestra de estudio X = Observación de la variable X</p>	<p>Encuesta</p>

		<p>distrito de Chiclayo 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo - 2021?</p>		<p>Establecer qué relación existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo – 2021.</p>		<p>Y= Observación de la variable</p> <p>R = relación que existe entre variables X y Y</p> <p>Población N=1537</p> <p>Muestra n= 40</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b></p> <p>“Para la elaboración del diagnóstico del proceso de la encuesta, se comprobó las hipótesis estadísticas y se comprobaran los resultados”</p> <p>Uso APSS 23</p>	
--	--	---	--	---	--	--	--

						Y Excel	
--	--	--	--	--	--	---------	--

## Anexo 5. Resolución de proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0025-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 02 de febrero de 2021.

#### VISTO:

El Oficio N°0013-2021/FACEM-DA-USS de fecha 02/02/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 02/02/2021, sobre 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°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones de aprobación de Proyectos de Tesis, según cuadro adjunto:

APELLIDOS Y NOMBRES	RESOLUCIÓN	FECHA
NEVADO BARBOZA DERLYS MARIA NUÑEZ PERALES NELLINS YATIANA	N° 1020-FACEM-USS-2016, numeral 31	21/06/2016
MERA CHAMBERGO GERSON WILLMAN	N° 0727-FACEM-USS-2017, numeral 7	31/07/2017
SÁNCHEZ SILVA ZAIRA LISBETH	N° 1390-FACEM-USS-2017, numeral 78	19/12/2017

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0025-FACEM-USS-2021**

**ARTÍCULO 2°: APROBAR la ACTUALIZACIÓN** de los Proyectos de Tesis por caducidad, de los egresados de la EAP de Administración, según se indica en el cuadro adjunto:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>TITULO DE PROYECTO DE TESIS</b>	<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>
NEVADO BARBOZA DERLYS MARIA NUÑEZ PERALES NELLINS YATIANA	ESTRATEGIA DE DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMPRESA ELMERTEX SAC, CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
MERA CHAMBERGO GERSON WILLMAN	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑIA TELEFÓNICA DEL PERÚ EN EL DISTRITO DE CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
SÁNCHEZ SILVA ZAIRA LISBETH	MARKETING RELACIONAL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN LA CLÍNICA MATERNIDAD RODAS – CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



**Mg. Liset Sugely Silva Gonzales**  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



**FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**  
(LICENCIA DE USO)

Abril 2021

Pimentel, \_\_\_\_\_

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -


El suscrito: Mera Chambergo Gerson Willman con DNI 46140359

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

Gestión del Talento Humano Y la Calidad de Servicio de la Compañía Telefónica del Perú  
En EL Distrito de Chiclayo 2021  
presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado  
en Administración de Empresas 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
Mera Chambergo Gerson Willman	46140359	

Anexo 7. Fotos de aplicación de la encuesta



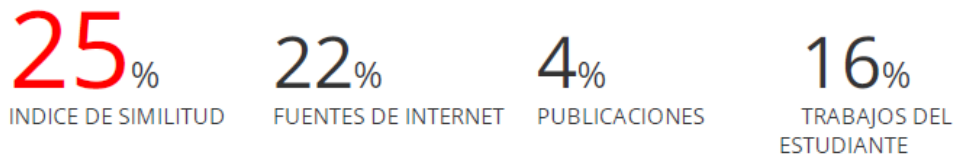




## Anexo 8. Turnitin

### GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑIA TELEFÓNICA DEL PERÚ EN EL DISTRITO DE CHICLAYO 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## Anexo 9. 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 - Administración Pública y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0025-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, **Mera Chambergo Gerson Willman**, con su tesis Titulada: **GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COMPAÑIA TELEFÓNICA DEL PERÚ EN EL DISTRITO DE CHICLAYO 2021**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **25%** 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, 28 de setiembre de 2021

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.