UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ROSA ISABEL SEPULVEDA ARAOZ

YAJHAIRA LOPEZ NAVARRO

KIMBERLYN VIEROSHKA FLORES SAAVEDRA

PUCALLPA – PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de la Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las...11:00am..del día lunes 03 de febrero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente), Mg. Roy James Perez Rios (Miembro) y Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: Rosa Isabel Sepulveda Araoz, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por mayoría.....

Siendo las...11:58am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Mg. Roy James Perez Rios
Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de la Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las...11:00am..del día lunes 03 de febrero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente), Mg. Roy James Perez Rios (Miembro) y Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: Yajhaira Lopez Navarro, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por mayoría.....

Siendo las..11:55am..del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Mg. Roy James Perez Rios
Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejia
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de la Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 11:00am del día lunes 03 de febrero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente), Mg. Roy James Perez Rios (Miembro) y Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: Kimberlyn Vieroshka Flores Saavedra, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
k) Aprobado por mayoría
l)Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 11:58am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Mg. Roy James Perez Rios
Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias

Presidente

Mg. Roy James Pérez Ríos

Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Asesor

Bach. Rosa Isabel Sepulveda Araoz

Tesista

Bach. Yajhaira Lopez Navarro

Tesista

Bach. Kimberlyn Vieroshka Flores Saavedra

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°018-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019.

Cuyo autor (es)	:	**SEPULVEDA ARAOZ, ROSA ISABEL**
		LOPEZ NAVARRO, YAJHAIRA
		FLORES SAAVEDRA, KIMBERLYN VIEROSHKA
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 15/01/2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
IDER DINA CARHUISPE
Direc. Gral Prod. Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, ROSA ISABEL SEPULVEDA ARAOZ
Autor de la TESIS titulada:
"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019"

Sustentada el año: 2020.
Con la asesoría de: Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA.
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.
Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos:
Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.
Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.
Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 15 / 07 / 2020

Email: araoz.rosa@hotmail.com
Firma:

Teléfono: 961 902 431
DNI: 73975314

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, YAJHAIRA LOPEZ NAVARRO

Autor de la TESIS titulada:

"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019".

Sustentada el año: 2020.

Con la asesoría de: Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA.

En la Facultad de: CIENCIAS ECON. ADM. Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 15/07/2020

Email: yajhairalopez@hotmail.com

Firma:

Teléfono: 956479974

DNI: 43269528

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, KIMBERLYN VIEROSHKA FLORES SAAVEDRA
Autor de la TESIS titulada:
"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019"

Sustentada el año: 2020.
Con la asesoría de: MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA.
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADM y CONTABLES.
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 15/07/2020

Email: vieritofs07@gmail.com
Firma:

Teléfono: 944 816 177
DNI: 46447292

DEDICATORIA

A Dios, que nos bendice para lograr las metas de nuestras vidas.

A nuestros padres, por el apoyo brindado en estos años de estudio.

A nuestros docentes, por las enseñanzas brindadas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haber permitido que logremos una de nuestras anheladas metas: ser profesional y sobre todo por guiarnos día a día.

A la Universidad Nacional de Ucayali, por haber aportado conocimientos, a través de nuestros docentes con el desarrollo de actividades académicas para nuestra formación profesional.

A nuestro asesor Mg. Olmedo Pizango Isuiza, por su valiosa orientación y aporte en el desarrollo de la presente investigación.

A todas las personas que han contribuido para que esta investigación culmine con éxito.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA……...x

AGRADECIMIENTO…….……xi

ÍNDICE DE TABLAS…….……xv

ÍNDICE DE FIGURAS……..xvi

ÍNDICE DE ANEXOS……..…xvii

RESUMEN……..…..xviii

ABSTRACT……...xix

INTRODUCCIÓN…….……...xx

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……1

1.1. Descripción del Problema…….....1

1.2. Formulación del Problema……2

1.2.1. Problema General…….……2

1.2.2. Problemas Específicos…….……2

1.3. Objetivos de la Investigación……...…….……3

1.3.1. Objetivo General……3

1.3.2. Objetivos Específicos…….....3

1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis……3

1.4.1. Hipótesis General…….……..3

1.4.2. Hipótesis Especificas…….……4

1.5. Variables…….....4

1.5.1. Variable 1. Gestión del Talento Humano……...4

1.5.2. Variable 2. Calidad de Servicio ……6

1.6. Operacionalización de las Variables……7

1.7. Justificación e Importancia……7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO…….....9
2.1. Antecedentes…….....9
2.1.1. Gestión del Talento humano……9
2.1.2. Calidad de Servicio ……..……..11
2.2. Bases Teóricas……12
2.2.1. Talento Humano……...12
2.2.2. Calidad de Servicio……24
2.3. Definición de Términos Básicos……28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA…….....33
3.1. Método y Diseño de Investigación…….……33
3.1.1. Método de Investigación……33
3.1.2. Diseño y Esquema de Investigación……33
3.2. Población y Muestra…….……34
3.2.1. Población……..……34
3.2.2. Muestra…….……35
3.3. Procedimientos de Recolección de Datos…….……..35
3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos…….……..36
3.5. Procesamiento y Tratamiento de Datos……..…..……..37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….....38
4.1. Resultados…….……..…...38
4.2. Discusión y análisis de resultados para responder las hipótesis…..……45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……50
5.1. Conclusiones……....50
5.2. Recomendaciones……...51

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA……..52

ANEXOS……...….57

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables……. 7

Tabla 2. Resultados de la Variable 1. Gestión del talento humano….. 38

Tabla 3. Resultados de la Variable 2. Calidad de servicio……..…. 40

Tabla 4. Resultados de la dimensión conocimiento y calidad de servicio……..…… 41

Tabla 5. Resultados de la dimensión habilidades y calidad de servicio…….……..… 42

Tabla 6. Resultados de la dimensión motivación y calidad de servicio……..……..… 43

Tabla 7. Resultados de la dimensión actitudes y calidad de servicio……..……..….. 44

Tabla 8. Prueba de hipótesis entre la variable 1 y variable 2…….. 45

Tabla 9. Prueba de hipótesis entre la dimensión 1. Conocimiento y variable 2. Calidad de servicio…… 46

Tabla 10. Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidades y variable 2. Calidad de servicio…….. 47

Tabla 11. Prueba de Hipótesis entre la dimensión motivación y variable 2. Calidad de servicio…….…… 48

Tabla 12. Prueba de Hipótesis entre la dimensión actitudes y la variable 2. Calidad de servicio……..…… 49

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1.	Características del talento humano…….	17
Figura 2.	Principales procesos de gestión del talento humano……...	18
Figura 3.	Principios de la calidad de servicio……..	25
Figura 4.	Resultados de la Variable 1. Gestión del talento humano….	39
Figura 5.	Resultados de la Variable 2. Calidad de servicio…...…….	40
Figura 6.	Resultados de la dimensión conocimiento y calidad de servicio……..…..	41
Figura 7.	Resultados de la dimensión habilidades y calidad de servicio……..…	42
Figura 8.	Resultados de la dimensión motivación y calidad de servicio……..…..	43
Figura 9.	Resultados de la dimensión actitudes y calidad de servicio……...…….	44

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Instrumento 1 Gestión del Talento Humano……..58

Anexo 2. Instrumento 2. Calidad de Servicio …… ……60

Anexo 3. Matriz de Consistencia……..62

RESUMEN

La presente investigacion se desarrolló para definir la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio de los Trabajadores del área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019, análisis para desarrollar mejor la Gestión del Talento Humano y obtener resultados más favorables en cuanto a la Calidad de Servicio de la empresa Credivargas. El estudio fue de tipo descriptivo - correlacional, y el diseño transaccional correlacional, trabajando con las variables: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio, tomando una muestra de 30 trabajadores, aplicando dos instrumentos de interrogantes específicas con 14 reactivos respectivamente, 5 alternativas para su contestación, los sondeos se desarrollaron en el software Excel, y el procesamiento de la información se realizó mediante la muestra de datos estadísticos de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman, en el software (SPSSv24). Concluyendo que si hay una alta relación entre las variables Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en los Trabajadores del Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, en consecuencia se determinó que la Gestión del Talento Humano si es influyente o referente en el desarrollo de la Calidad de Servicio de los trabajadores.

Palabras claves: Gestión del Talento Humano, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

In the present investigation, it was developed to define the relationship between Human Talent Management and the Quality of Service of Workers of the Credivargas Pucallpa Sales Area, 2019, analysis to better develop Human Talent Management and obtain more favorable results in Regarding the Quality of Service of the company Credivargas. The descriptive - correlational method was developed, and with correlational transactional design, working with the variables: Human Talent Management and Quality of Service taking a sample of 30 users, applying two specific questioning instruments with 14 reagents respectively, 5 alternatives for answering , the surveys were developed in the Excel software, and the information processing was carried out by means of the sample of statistical data of correlation coefficient of the Spearman Rho test, in the software (SPSSv24). Concluding that if there is a high relationship between the variables Human Talent Management and the Quality of Service in Workers of the Sales Area of Credivargas Pucallpa, consequently it is determined that Human Talent Management is influential or a reference in the development of the Quality of Service of the workers.

Keywords: Human Talent Management, Quality of Service.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la gestión del talento humano es la ciencia que busca la complacencia de metas organizacionales, es por ello que es muy indispensable poseer un sistema organizativo y la contribución del trabajo en equipo. Las organizaciones buscan cumplir las metas como el desarrollo, la competencia y el rendimiento, y los empleados tienen objetivos individuales como son: un buen sueldo, mejorar su calidad de vida, entre otros. Es decir, es muy importante que las empresas elijan a los individuos más idóneos que puedan satisfacer las responsabilidades que las organizaciones quieren alcanzar y satisfacer las expectativas que los empleados desean al ingresar a las empresas.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Mediante el análisis elaborado del estudio descriptivo correlacional, y el diseño transaccional correlacional, adaptándolo en las dos variables: La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio a una muestra de 2 clientes, mediante dos instrumentos con 14 reactivos cada uno, 5 alternativas de veredicto, los sondeos se procesaron en el software Excel, y el estudio de los datos se hizo mediante la prueba estadística de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman, en el programa (SPSSv24).

En su mayoría los empleados no están contentos con su presente trabajo o con el ambiente laboral en un momento particular lo cual se torna en un problema para los directivos. Asumiendo las posibles transformaciones en los trabajadores, estos dilemas resultarán más significativos con el paso de la época.

Los directores tienen que trabajar como piezas importantes en el uso de sistemas y normas para gerenciar el personal y mejorar la eficiencia y la calidad de servicio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El GRUPO VARGAS, actualmente continúan el legado y llevan las riendas de la organización sus hijos: Jorge Francisco Vargas Ramírez, Elva Marina Vargas de Rojas y Giuliana Vargas de Díaz. A partir del año 1,992 se dio inicio a un nuevo Sistema Organizativo; liderado por Jorge Francisco Vargas Ramírez, Gerente General del grupo empresarial; el que nos ha permitido consolidar el liderazgo en nuestra región, la expansión en la Amazonía y ahora con presencia en el mercado más importante del país, Lima. Desde el inicio de sus actividades comerciales, se ha cultivado una cultura de valores, siembra que ahora se cosecha y se comparte dentro de la familia Credivargas y en el que los cerca de 500 colaboradores se sienten identificados.

Su presencia en la Amazonía, región Ucayali, contando con 3 líneas de negocio y 5 puntos de ventas en Electrodomésticos, Honda y Construcción: 2 Tiendas de Electrodomésticos y Productos para el hogar, 2 Tiendas Honda – Motos y Productos de Fuerza, 1 Tienda de Ferretería, Acabados y Materiales de Construcción– Mayólicas y Sanitarios Vargas, en la región Loreto contando con 3 líneas de negocio y 6 puntos de ventas en Electrodomésticos, Honda y Husqvarna: 1 Tienda de Electrodomésticos en Iquitos: 1 Tienda Honda en Iquitos, 1 Tienda Husqvarna en Iquitos, 1 Tienda Honda en San Juan, 1 Tienda Electrodomésticos en Yurimaguas, 1 Tienda Honda en Yurimaguas, en la región San Martín: Contamos con 2

líneas de negocio y 4 puntos de ventas en Electrodomésticos y Motos 01 Tienda Electrodomésticos en Tarapoto: 02 Tiendas Honda en Tarapoto y una Honda en Moyobamba, el inicio de operaciones en Lima, contamos con 2 puntos de venta en la Línea Honda: 01 stand en el centro comercial plaza norte, 01 local comercial honda center a espaldas de Mega Plaza.

Por los argumentos expuestos el enunciado del problema es el siguiente, ¿De qué manera el talento humano se relaciona con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019?

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el conocimiento con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre las habilidades con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre la motivación con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre las actitudes asociado con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre el conocimiento con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.
- Determinar la relación que existe entre las habilidades con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.
- Determinar la relación que existe entre la motivación con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.
- Determinar la relación que existe entre las actitudes asociado con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- H1: “Existe relación entre el conocimiento con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019”.

  H0: “No Existe relación entre el conocimiento con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019”.
- H2: “Existe relación entre las habilidades con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019”.

  H0: “No Existe relación entre las habilidades con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019”.
- H3: “Existe relación entre la motivación con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019”.

  H0: “No existe relación entre la motivación con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019”.
- H4: “Existe relación entre las actitudes asociado con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019”.

  H0: “No existe relación entre las actitudes asociado con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019”.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1. Gestión del Talento Humano

Definicion Conceptual

Según Cuesta (2010), en su libro titulado “Gestión del Talento Humano y del Conocimiento” segunda edición define la gestión del talento

humano que es la unión de la evaluación individual y la empresarial, de modo que se mantenga la orientación de que los desempeños individuales tributen al desempeño empresarial estratégico implicando todo el accionar de esta gestión como sistema, mediante el modelo conceptual asumido, destacando metodológicamente la importancia estratégica de lograr alto sentido de compromiso en los trabajadores. Se alertará al lector sobre las modificaciones, o más bien sobre las inclusiones, en esta Introducción.

Gestionar a las personas que trabajan, como ciencia, buscando optimizar la manera en que colaboran en aras de los objetivos principales de su organización laboral, es tarea que exige estudio, dedicación, persistencia y sensibilidad. Vigente y contemporánea, será siempre este afán de ciencia demandada por la gestión de los trabajadores. Y lo será bien junto a un humanismo, cuya sensibilidad jamás podrá perder de vista lo que pudo advertir y aleccionar, con profundidad para todos los tiempos.

Definición Operacional

Según la investigadora Vallejo (2016), manifiesta que: Gestión del talento humano es la ciencia que busca la complacencia de metas organizacionales, por consiguiente es muy indispensable poseer un sistema organizativo y la contribución del trabajo en equipo. Las empresas buscan cumplir las metas como el crecimiento, la competitividad, la productividad, mientras que los trabajadores poseen metas personales como son: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; en consecuencia es muy indispensable que las organizaciones elijan a los individuos que satisfagan las obligaciones que las empresas desean lograr y asimismo satisfacer las perspectivas que los clientes pretendan al

incorporarse en las empresas". (p.17)

1.5.2. Variable 2. Calidad de Servicio

Definición Conceptual

Según los autores Herrera & Vergara (2010), conceptualizan a la Calidad que es interpretar las obligaciones posteriores de los clientes en particularidades mesurables; de esta forma un resultado alcanza ser proyectado y elaborado para otorgar complacencia a un valor que el usuario retribuirá. (p.23)

Para los investigadores Zeithhaml, Berry & Parasurama (1993) fundadores del SERVQUAL- estándares para una prestación de calidad determinan la calidad de servicio como la diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los clientes externos.

Palací (2005) plantea que: La Calidad de Servicio es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Las conductas, de uno o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p.155)

Definición Operacional

De Andres (2008), afirma que un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad. Los servicios que tienen como actividad complementar al producto o servicio principal que ofrecen las empresas, permite que este sea muy tomado en cuenta por

los clientes, ya que la atención que estos reciben puede influir o no en el nivel de preferencia y satisfacción que tenga este en cuanto a su necesidad, por ello es de vital importancia generar una buena experiencia de esta atención hacia el cliente.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionacionalización de las variables

Idea A Defender	Variables	Descripción De La Variable	Indices	Indicadores	Items	Técnica	Informante
La relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa.	Gestión del talento humano.	Gestión del talento humano es la ciencia que busca la complacencia de metas organizacionales, es muy indispensable poseer un sistema organizativo y la contribución del trabajo En equipo.	Conocimiento	El capital intelectual está en la cabeza de las personas y no en la bolsa del empleador.	conocimientos en servicio al cliente intereses de la empresa	Entrevista Encuesta	Gerentes Empleados
			Habilidades	Conocimientos y competencia en un campo especializado.	• Servicio prometido. • La atención es personalizada. • Horario de atención conveniente.	Entrevista Encuesta	Gerentes Empleados
			Motivación	Procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos.	Establecimiento de planes de motivación, incentivos, sueldos, prestaciones y seguridad en el trabajo	Entrevista Encuesta	Gerentes Empleados
			Actitudes	Declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos	Comportamiento del personal inspira confianza. Comportamiento cortés	Entrevista Encuesta	Gerentes Empleados
	Servicio al cliente.		Servicio de atención al cliente	Confiabilidad Comprensión Capacidad de respuesta Competencia Accesibilidad Credibilidad Cortesía Tangibilidad Empatía	Servicio al cliente en donde los aspectos visibles, personal, confianza, prontitud, seguridad y atención sean las que permitan satisfacer y cumplir con lo las expectativas del cliente.	Entrevista Encuesta	Gerentes Clientes

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El estudio tiene una importancia social, pues permitirá contribuir a la mejora de los servicios que brindan las empresas privadas del sector

electrodomésticos en lo referente a la gestión del talento humano y la calidad de servicio, contribuyendo de esta manera al desarrollo comercial de las empresas de la provincia de Coronel Portillo, ya que podrán contar con un trato cordial por parte del personal, quienes brindarán un buen servicio.

Alles (2007), dice que las personas tienen talento para tal o cual cosa (o que no lo tienen), y se realizan similares comentarios en lo referente a las competencias y, en particular, al desarrollo del talento o de las competencias. Ambos (talento y competencias) están envueltos en un halo de misterio, casi mágico, y muchos preconizan que "se nace" con talento o con unas ciertas competencias, o "se adquieren" en el transcurso de la vida, pero de una manera determinista, porque así lo quiso el destino, o Dios, para los creyentes. Si se piensa de esta manera, nada puede hacerse: se tiene talento o no se tiene, se tienen ciertas competencias o no. El talento necesario para ser un buen gerente de ventas o un buen director médico se podrá "abrir" en las competencias necesarias para ser exitoso en esa posición. Aceptada por el lector esta licencia que nos hemos tomado, el concepto "talento" perderá el halo de mágico o divino para transformarse en algo que se puede medir y, no sin dificultad, desarrollar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Gestión del Talento Humano

Según Vivas (2013), en su tesis titulada: “La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”. Con el fin de diseñar una propuesta que permita el mejoramiento de este tipo de empresas. Para lo cual se toma en cuenta que en la ciudad de Tulcán existen tres empresas: Cine Cable televisión, Tv Cable y Cable Unión, dedicadas a esta actividad; las cuales constituirán el punto de partida para la realización de la investigación de campo, permitiendo conocer la manera de gestionar al talento humano y la calidad de servicio y atención brindado al cliente. De acuerdo a la información recolectada se podrá conocer si los gerentes desarrollan una administración eficiente en cuanto al manejo del personal, ambiente laboral, programas de incentivos, recompensa y capacitación, además de la manera en que se brinda el servicio a los diferentes usuarios, pudiendo identificar si estos están satisfechos; para lo cual se hace uso de encuestas y entrevistas, dirigidas a gerentes, empleados y clientes de las diferentes empresas, siendo esta información recolectada analizada e interpretada.

Por su parte, Pérez (2014), en su tesis titulada: “La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Ambato – Ecuador”.

(Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato) La cooperativa, en la actualidad el recurso humano, desempeña sus funciones de acuerdo a lineamientos anteriores que no miden las competencias reales de los empleados, es decir realizan su trabajo en relación al título profesional que poseen y no a las habilidades, destrezas que tienen, lo que provoca un bajo rendimiento en el desempeño de sus labores. Además no cuenta con un estudio de la satisfacción de los clientes por los servicios que presta por lo que no se tiene certeza de la efectividad de los servicios brindados. La solución al problema se direcciona a desarrollar un nuevo modelo de gestión del talento humano por competencias, diseñando funciones, tareas específicas apoyadas por un plan de acción que sigue objetivos estratégicos en mejorar el talento humano de la cooperativa.

Por otro lado, Alarcón (2015), en su investigación titulada: “La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi”. Como primer aspecto, se fundamenta las bases teóricas y científicas de las variables para determinar la existencia de relación de las mismas: La gestión del talento humano y el desempeño laboral entre las mismas: La gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal con discapacidad, mediante la síntesis de la diversa bibliografía encontrada, tanto en las bibliotecas como en internet. Una estrategia del Talento Humano que creará una ventaja competitiva en la actualidad con lo que respecta al personal, es la gestión por competencias. Por ello es importante elaborar un modelo de gestión basado en las competencias tanto del puesto como del personal, que permita lograr la eficiencia del

talento humano obteniendo un desempeño positivo. El Modelo de Gestión Inclusivo por Competencias presentado, servirá para mejorar los subsistemas del Talento Humano como lo son perfiles por competencias inclusivos, atracción, selección, incorporación, evaluación y desarrollo entre las principales, mejorando los procedimientos de la Universidad al lograr un personal altamente competente para la ejecución de sus actividades en los puestos de trabajo. Con ello se puede determinar decisiones adecuadas con lo que respecta a la gestión del talento humano, basándose principalmente en el fortalecimiento de las competencias del personal, a través del desarrollo de los procedimientos de la administración del personal el mismo que buscará conseguir niveles óptimos con lo que respecta al desempeño.

2.1.2. Calidad de Servicio

Según, Espindola & Otros (2010), en el estudio sobre: “Calidad en el servicio de la clínica nueva imagen”, en el cual tienen como objetivo producir un sistema de calidad de servicio para poder comprender, dirigir y evaluar la ejecución de las faces necesarias para la obtención de los servicios, alineados a la Satisfacción del Cliente. (p.7)

Por su parte, Lascurain (2012) en su tesis: “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de la empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”. Señala que la calidad en el servicio ha adquirido una gran importancia en los negocios, debido a que los usuarios poseen expectativas cada vez con más nivel y la competencia es mucho mayor, por que cada proveedor trata de superar sus perspectivas.

Los productores para tener éxito, a parte de poseer productos que incluyan las últimas tecnologías, tendrían que ofrecer al mercado servicios de calidad y preveer para suplir las necesidades de los clientes. La competitividad no trata solo de cómo fabricar un producto, sino tambien de que sea útil para los usuarios.

Por lo tanto, la calidad de servicios es usada por las empresas para diferenciarse de las otras. Sin embargo, solo algunas organizaciones se dan cuenta de la revelancia de la calidad en el servicio.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión del Talento Humano

Según la investigadora Vallejo (2016). Pauta de estrecha la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones. La administración del talento humano analiza varios aspectos como: la cultura que existe en cada organización, la estructura organizativa, características del contexto ambiental, la misión y la visión del negocio en la organización, la tecnología que utiliza, sus procesos internos, el estilo de administración, factores que son analizados en beneficio de la

organización.

2.2.1.1. Objetivos de la administración del talento humano

Los objetivos de la administración del talento humano deben contribuir a la eficacia de la organización; estos son:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión. Se refiere al cumplimiento de los mismos.
- Proporcionar competitividad a la organización. Es decir, saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal; ser productivos.
- Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas. Recluta y selecciona al personal más idóneo para retenerlo y mantenerlo motivado.
- Incrementar la satisfacción en el trabajo. Las personas satisfechas son más productivas, pero las personas insatisfechas se desvinculan de la empresa, se ausentan con frecuencia, lo que provoca un índice de infelicidad. En cambio, los trabajadores internos felices constituyen el éxito de la empresa.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. Para desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo son importantes los siguientes aspectos: el estilo de administración, la libertad, la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la familiaridad, la seguridad en el empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas agradables. Es convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo para

retener a los talentos.

- Administrar y generar cambios. Es adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Los cambios traen nuevos enfoques que son flexibles y ágiles, mismos que proponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones a los problemas actuales y tendencias del mercado.
- Mantener políticas éticas y de transparencia. Rendición de cuentas que muestre la transparencia, que sea justa, confiable y ética.
- Sinergia. Es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales. Es decir, buscamos relaciones ganar-ganar; a esto se conoce como cultura corporativa o estilo de administración.
- Diseñar el trabajo individual y en equipo. El diseño de trabajo individual y grupal debe ser significativo, agradable y motivador, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo, mejorando las condiciones de vida dentro de la organización.
- Recompensar a los talentos. Es importante recompensar el cumplimento de los objetivos de los trabajadores y recompensar, estimular su actuación dentro de la empresa.
- Evaluar su desempeño. La evaluación permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y capital intelectual de las personas en la organización.

También por su parte, Jerico (2008), en su libro: “La nueva Gestión del Talento”, cita “La gente que no es capaz de usar Internet en una empresa se puede considerar analfabeta”. Según Jack Welch, las claves

del éxito de los sapiens son similares a las de los profesionales y las organizaciones con talento. Este tipo de profesionales no se caracterizan por un inmenso acerbo de conocimientos, sino por ser capaces de aprender, trabajar en equipo e incorporar la tecnología para innovar o adaptarse al entorno. En definitiva, las organizaciones para poder sobrevivir en esta era tendrán que adaptarse a los cambios o mejor aún, provocarlos. Aprovechar las incertidumbres y modificar las reglas de juego de la economía, diferenciará a las organizaciones innovadoras y a los profesionales con talento. (p.13)

Por lo expuesto, se comprende que el talento humano abarca muchos factores del individuo tales como: conocimientos, experiencias, creatividad, aptitudes, motivación, intereses vocacionales, actitudes, habilidades, destrezas, potenciales, salud, etc. Es decir viene a ser posesión de varias competencias.

2.2.1.2. Historia del Talento Humano

Surgió en los años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado. El tema es que muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer empleados a su empresa, pero pasan poco tiempo en la retención y el desarrollo del mismo. Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la empresa. La

estrategia de negocio debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen los sus subalternos inmediatos. Las divisiones dentro de la compañía deben compartir abiertamente la información con otros departamentos para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de organización en su totalidad. Las empresas que se enfocan en desarrollar su talento integran planes y procesos para dar seguimiento y administrar el talento utilizando lo siguiente:

- Buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva.
- Administrar y definir sueldos competitivos.
- Procurar oportunidades de capacitación y desarrollo.
- Establecer procesos para manejar el desempeño.
- Tener en marcha programas de retención.
- Administrar ascensos y traslados.

2.2.1.3. Importancia del Talento Humano

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para

hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos.

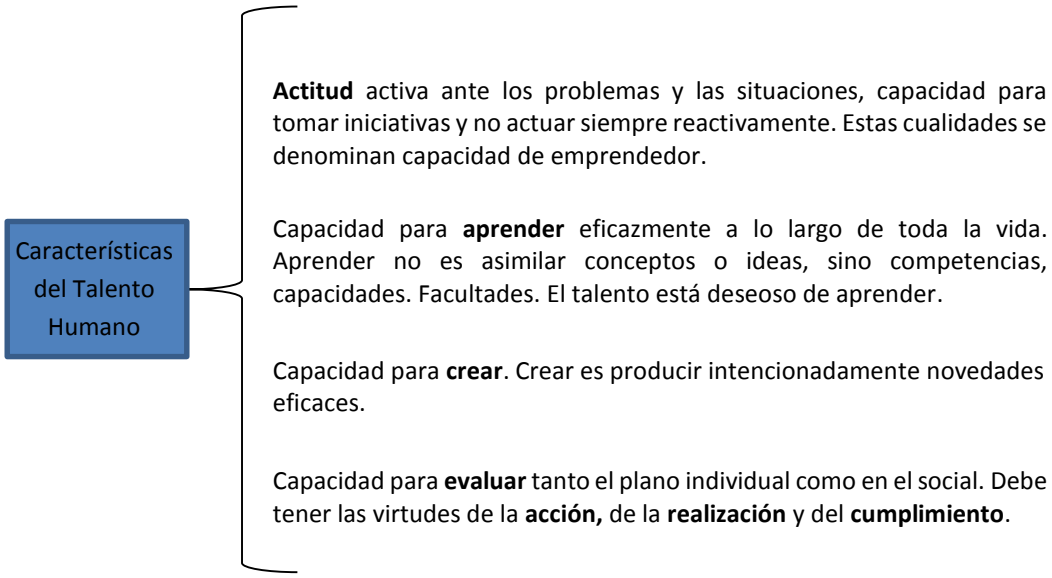


Figura 1. Características del talento humano

2.2.1.4. Principales procesos de gestión del talento humano

Según el filósofo Marina, el talento debe reunir los principales procesos:

- **Admisión de personas**: ¿Quién debe trabajar en la organización? Reclutamiento de personal, selección de personal.
- **Aplicación de personas**: ¿Qué deberán hacer las personas? Diseño de cargos, Evaluación del desempeño.
- **Compensación de personas**: ¿Cómo compensar a las personas? Compensación y remuneración, beneficios y servicios.
- **Desarrollo de las personas**: ¿Cómo desarrollar a las personas? Capacitación y desarrollo, programas de cambio, programas de comunicación.
- **Retención de personas**: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? Capacitación y programas de cambio, programas de comunicación.
- **Monitoreo de personas**: ¿Cómo saber lo que hace y quiénes son? Sistemas de información gerencial, bases de datos**.**

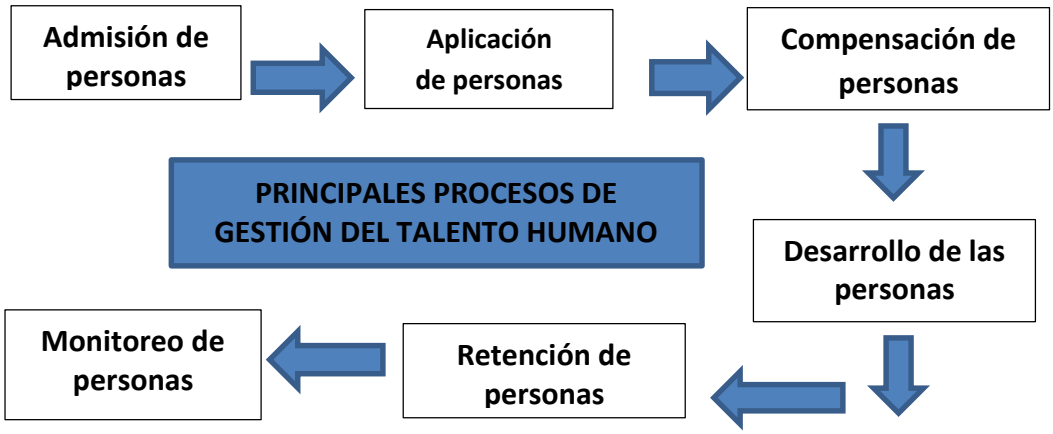


Figura 2. Principales procesos de gestión del talento humano

Para Chiavenato (2014) esos son los principales procesos de gestión del talento humano. (p.8)

2.2.1.5. Funciones del Talento Humano

- **Reclutamiento**:

El proceso de reclutamiento es de suma importancia. Para obtener los mejores resultados, el área de recursos humanos debe determinar las competencias necesarias para el éxito del negocio y contratar a las personas que posean o puedan desarrollar dichas habilidades.

- **Formación**

Si a través del reclutamiento las empresas logran obtener los diamantes en bruto que necesitan para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, es a través de la formación que dichos diamantes son pulidos. Para que un negocio logre crecer necesita que sus colaboradores desarrollen las competencias necesarias para lograr un óptimo rendimiento.

- **Desarrollo profesional**

A través de esta función se establecen líneas de carreras importantes para permitir el desarrollo profesional de los colaboradores. Esto es esencial para generar mayor compromiso y fidelidad por parte de los trabajadores.

- **Evaluación del desempeño**

Una de las principales funciones del área de Recursos Humanos es

realizar evaluaciones de desempeño que permitan identificar las competencias que necesitan mayor desarrollo. Esta herramienta además beneficia a los colaboradores, pues a través de ella pueden recibir la retroalimentación necesaria para crecer profesionalmente.

- **Modos de Compensación**

Existe una nueva visión sobre cómo retribuir a un colaborador por su trabajo en la empresa. Las nuevas tendencias contemplan la implementación de una variante porcentual a modo de retribución por los logros y objetivos cumplidos. De esta forma, se busca incentivar al colaborador a desempeñar una mejor labor.

2.2.1.6. Dimensiones de la Variable Talento Humano

- **Dimensión Conocimiento**

Según el autor Chiavenato (2009) “El capital intelectual está en la cabeza de las personas y no en la bolsa del empleador. ¿Y cómo medir el capital intelectual, la nueva riqueza del mundo actual? La moneda del futuro ciertamente no será financiera, sino intelectual. ¿Y cómo quedará la contabilidad del futuro?. La nueva realidad es que los bienes más valiosos de las organizaciones con éxito son intangibles, como la competencia organizacional, el know-how tecnológico, el conocimiento del mercado, la lealtad del cliente, la moral de las personas, la cultura corporativa, el comportamiento de los asociados de alianzas estratégicas”. (p.21)

Asimismo, Chiavenato (2009) afirma que el conocimiento constituye un punto de apoyo para la supervivencia de los individuos, la sociedad y

las empresas. Esto requiere organizaciones de aprendizaje capaces de administrar el cambio a su favor. La intensidad con la cual las personas y las organizaciones aprendan será fundamental para la creación continua de ventajas competitivas. (p.22)

- **Dimensión Habilidades**

Para los investigadores Robbins & Coulter (2005), “Los gerentes necesitan ciertas habilidades para desempeñar los deberes y actividades que caracterizan su trabajo. ¿Qué habilidades necesita un gerente? Robert L. Katz encontró en sus investigaciones que los gerentes necesitan tres habilidades básicas. Las habilidades técnicas son los conocimientos y competencia en un campo especializado, como ingeniería, cómputo, contabilidad o manufactura. Estas habilidades son más importantes en los niveles inferiores de la administración, pues estos gerentes tratan directamente con los empleados que hacen el trabajo de la organización. Las habilidades de trato personal consisten en la capacidad de trabajar bien con otras personas, tanto en forma individual como en grupo. Como los gerentes tratan directo con las personas, estas habilidades son cruciales. Los gerentes que las poseen son capaces de sacar lo mejor de su personal. Saben cómo comunicarse, motivar, dirigir e infundir entusiasmo y confianza. Estas habilidades también son importantes en todos los niveles de la administración. Por último, las habilidades conceptuales son las que deben poseer los gerentes para pensar y conceptuar situaciones abstractas y complicadas. Con estas habilidades los gerentes contemplan la organización en su totalidad, comprenden las relaciones entre sus unidades

y ven el lugar que ocupa en el entorno general". (p.392)

- **Dimensión Motivación**

Para los autores Robbins & Coulter (2005), "Motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, determinado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad de una persona. Aunque, en general, la motivación se refiere al esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo, nos referimos a los objetivos organizacionales porque nuestro enfoque está en el comportamiento relacionado con el trabajo. Esta definición muestra tres elementos clave: esfuerzo, objetivos organizacionales y necesidades. El elemento esfuerzo es una medida de la intensidad o impulso. Una persona motivada se esfuerza mucho. Pero es poco probable que los niveles altos de esfuerzo conduzcan a un desempeño laboral favorable, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. Por lo tanto, debemos considerar la calidad del esfuerzo, así como la intensidad. El esfuerzo que se dirige hacia los objetivos organizacionales y es congruente con éstos es la clase de esfuerzo que debemos buscar. Por último, abordaremos la motivación como un proceso de satisfacción de necesidades; que vine hacer el estado interno que hace que ciertos resultados se han atractivos. Una necesidad insatisfecha crea tensión, que un individuo reduce realizando esfuerzo".

- **Dimensión Actitudes**

Según los autores Robbins & Coulter (2005). Las actitudes son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de

objetos, personas o acontecimientos. Reflejan cómo se siente un individuo hacia algo. Cuando una persona dice, “me gusta mi trabajo”, está expresando una actitud hacia el trabajo. Una actitud está integrada por tres componentes: cognición, afecto y comportamiento. El componente cognoscitivo de una actitud se refiere a las creencias, las opiniones, el conocimiento o la información que tiene una persona. La creencia de que “la discriminación es incorrecta” ilustra una cognición. El componente afectivo de una actitud es la parte emocional o sentimental de una actitud. Usando nuestro ejemplo, este componente se reflejaría en la declaración “no me gusta Jon porque discrimina a las minorías”. Por último, el afecto puede conducir a resultados de comportamiento. El componente de comportamiento se refiere a la intención de comportarse de una manera determinada hacia alguien o algo. Para seguir con nuestro ejemplo, yo preferiría evitar a Jon debido a mis sentimientos hacia él. Comprender que las actitudes están integradas por tres componentes (cognición, afecto y comportamiento) ayuda a mostrar su complejidad. Pero para mantener la claridad, recuerde que el término actitud se refiere por lo general sólo al componente afectivo. Lógicamente, los gerentes no se interesan en todas las actitudes de un empleado. Se interesan de manera especial en las actitudes relacionadas con el trabajo. Las tres actitudes más conocidas son la satisfacción en el trabajo, la participación en el trabajo y el compromiso organizacional, los cuales han sido temas populares para los investigadores organizacionales. (p.344)

2.2.2. Variable Calidad de Servicio

El investigador Denton (1991), señala que el servicio de calidad tiene sentido para la empresa americana a nivel competitivo y financiero, el Instituto de Planificación Estratégica de Cambridge, Massachusetts, realizó un análisis de 2,000 empresas a lo largo de trece años. Su investigación demostró que el rendimiento financiero está directamente ligado con la calidad percibida de los productos y servicios de la empresa.

2.2.2.1. Importancia de la Calidad de Servicio

Vértice (2008), comenta de la importancia de los emblemas y de la comunicación en la calidad del servicio y manifiesta: en la apreciación de la calidad actúan además los signos que contornean al artículo. Los símbolos, orales o no orales, que conducen al servicio, poseen un rol primordial en esta dirección: observar al usuario a la cara, traspasar el movimiento, declarar con un gesto del placer que les crea verlo, denominarlo por su nombre, son distintas de las virtudes para ofertar un servicio de calidad que posea por finalidad la fidelidad del usuario. La averiguación puede cambiar mucho la apreciación de la calidad. En la hipótesis de que los usuarios tengan que hacer cola, lo más sensato es esclarecerles la razón qué tienen que esperar mucho tiempo, por lo tanto la espera le producirá más breve y las opiniones serán más leves. Para que un individuo no se precipite en la línea telefónica lo ideal es organizar una comunicación acondicionado al servicio y al cliente. No consiguen obviar que ningún dato por muy importante que sea nunca reemplazará a un dictamen ligero.

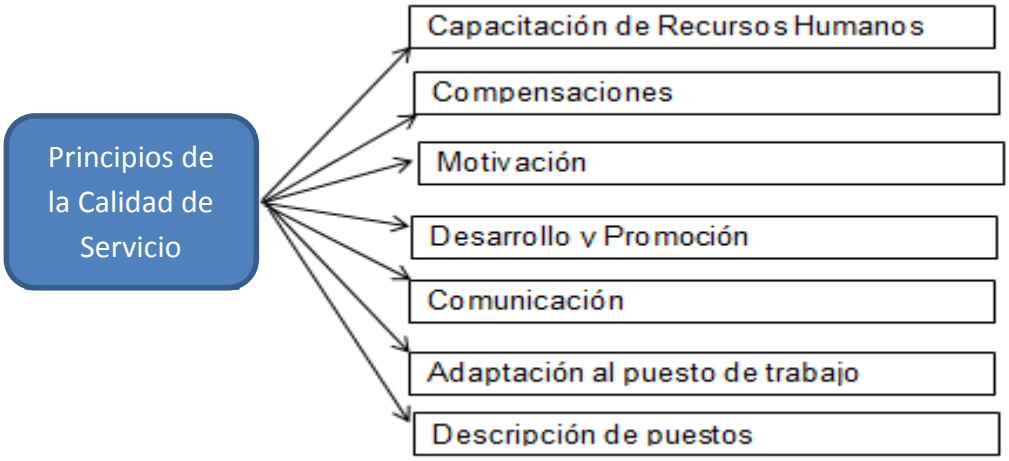


Figura 3. Principios de la calidad de servicio

2.2.2.2. Elementos de la Calidad de Servicio

- La fiabilidad del servicio.
- El estado de los elementos tangibles.
- La capacidad de respuesta.
- La profesionalidad.
- La cortesía.
- La credibilidad.
- Seguridad.
- Comunicación.
- Comprensión del cliente.

2.2.2.3. Teorías Contemporáneas sobre Administración de la Calidad

Los investigadores Robbins & Coulter (2005), señalaron que en los períodos de 1980 y 1990 una revolución de la calidad influyó en los sectores

estatal y privado. El vocablo tradicional para describir a esta revolución fue la Administración total de la calidad, ATC (en inglés, Total Quality Management, TQM). Fue creada por un grupo de expertos en calidad; los más reconocidos fueron W. Edwards Deming y Joseph M. Juran. Los postulados de estos dos investigadores, en el decenio de 1950, sostenieron pocos seguidores en los Estados Unidos, por el contrario tuvieron acogida con mucho interés por las organizaciones del pais de Japón. En el momento que los fabricantes japoneses comenzaron a vencer a la rivalidad estadounidense en las confrontaciones sobre la calidad, los directores occidentales atendieron más a la ATC. Las ideas de Deming y Juran se centraron en la base de los programas presentes de administración de la calidad. La administración de la calidad es una doctrina administrativa de mejoramiento continuo y satisfacer a las necesidades y expectativas de los usuarios. El término cliente se ha generalizado más que su definición primario de comprador externo de la empresa para incorporar a los que tengan relación con los productos o servicios de la organización, sean interiores o exteriores. La finalidad es crear una empresa constituida con el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo. (p.90)

2.2.2.4. Dimensiones de la Calidad de Servicio

- **Dimensión Fiabilidad**

Según Hansen (1990). Fiabilidad es aquel aspecto de la garantía de la calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto. Otra definición de fiabilidad podría ser es la probabilidad de realizar, sin errores,

una función específica en determinadas condiciones y periodo de tiempo. Comparando este concepto con el concepto de control de calidad, veremos que la fiabilidad tiene que ver con la calidad a largo plazo, en tanto que el control de calidad tiene que ver con el relativamente corto periodo de tiempo necesario para producir el producto. (Hansen, 1990)

Según Rivier (2000), en ese sentido “La fiabilidad se describe como un sistema cualquiera como la probabilidad de que cumplan su misión adecuadamente durante un periodo determinado y en las condiciones en las que se encuentre”.

- **Dimensión Tangibilidad**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro según Zeithaml.

Según Cottle (1991), menciona que “Los elementos tangibles son las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en un servicio, sus instalaciones, equipos y la apariencia de su personal”.

- **Dimensión Empatía**

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). “Es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

López y Lobato (2006). También la “empatía es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder

adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él"; asimismo viene a ser la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder de perspectiva tu propio marco de la realidad, con la finalidad de poder guiar al otro a que pueda experimentar sus sentimientos de una forma completa e inmediata.

- **Dimensión Seguridad**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Viene a ser la "comprensión del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente".

AITECO (2016). Seguridad son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Administración del talento humano:** Según la investigadora Vallejo (2016), manifiesta que administración del talento humano es la ciencia que busca la complacencia de metas organizacionales, por consiguiente es muy indispensable poseer un sistema organizativo y la contribución del trabajo en equipo. Las empresas buscan cumplir las metas como el crecimiento, la competitividad, la productividad, mientras que los trabajadores poseen metas personales como son: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.

- **Actitudes:** Según los autores Robbins & Coulter (2005). Las actitudes son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos. Reflejan cómo se siente un individuo hacia algo. Cuando una persona dice, “me gusta mi trabajo”, está expresando una actitud hacia el trabajo. Una actitud está integrada por tres componentes: cognición, afecto y comportamiento. El componente cognoscitivo de una actitud se refiere a las creencias, las opiniones, el conocimiento o la información que tiene una persona. La creencia de que “la discriminación es incorrecta” ilustra una cognición.

- **Calidad:** Según los autores Herrera & Vergara (2010) Conceptualizan a la calidad que es interpretar las obligaciones posteriores de los clientes en particularidades mesurables; de esta forma un resultado alcanza ser proyectado y elaborado para otorgar complacencia a un valor que el usuario retribuirá.

- **Capital intelectual:** Según el autor Chiavenato (2009) “El capital intelectual está en la cabeza de las personas y no en la bolsa del empleador. ¿Y cómo medir el capital intelectual, la nueva riqueza del mundo actual? La moneda del futuro ciertamente no será financiera, sino intelectual. ¿Y cómo quedará la contabilidad del futuro? La nueva realidad es que los bienes más valiosos de las organizaciones con éxito son intangibles, como la competencia organizacional, el know-how tecnológico, el conocimiento del mercado, la lealtad del

cliente, la moral de las personas, la cultura corporativa, el comportamiento de los asociados de alianzas estratégicas.

- **CREDIVARGAS:** Grupo empresarial dedicado a la venta de electrodomésticos, equipos de cómputo y línea blanca en general, desarrollándose principalmente en la zona peruana**.**

- **Desarrollo profesional:** Según el investigador Jericó (2008), a través de esta función se establecen líneas de carreras importantes para permitir el desarrollo profesional de los colaboradores. Esto es esencial para generar mayor compromiso y fidelidad por parte de los trabajadores.

- **Fiabilidad:** Según Hansen (1990). Fiabilidad es aquel aspecto de la garantía de la calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto. Otra definición de fiabilidad podría ser la probabilidad de realizar, sin errores, una función específica en determinadas condiciones y periodo de tiempo**.**

- **Evaluación del desempeño:** Según el investigador Jericó (2008) Una de las principales funciones del área de Recursos Humanos es realizar evaluaciones de desempeño que permitan identificar las competencias que necesitan mayor desarrollo. Esta herramienta además beneficia a los colaboradores, pues a través de ella pueden recibir la retroalimentación necesaria para crecer profesionalmente.

- **Empatía**: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). “Es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el

mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

- **Formación:** Según el investigador Jericó (2008)**,** si a través del reclutamiento las empresas logran obtener los diamantes en bruto que necesitan para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, es a través de la formación que dichos diamantes son pulidos. Para que un negocio logre crecer necesita que sus colaboradores desarrollen las competencias necesarias para lograr un óptimo rendimiento.

- **Habilidades:** Para los investigadores Robbins & Coulter (2005), "Los gerentes necesitan ciertas habilidades para desempeñar los deberes y actividades que caracterizan su trabajo. ¿Qué habilidades necesita un gerente? Robert L. Katz, encontró en sus investigaciones que los gerentes necesitan tres habilidades básicas. Las habilidades técnicas son los conocimientos y competencia en un campo especializado, como ingeniería, cómputo, contabilidad o manufactura. Estas habilidades son más importantes en los niveles inferiores de la administración, pues estos gerentes tratan directamente con los empleados que hacen el trabajo de la organización. Las habilidades de trato personal consisten en la capacidad de trabajar bien con otras personas, tanto en forma individual como en grupo.

- **Motivación**: Para los autores Robbins & Coulter (2005). Motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales,

determinado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad de una persona.

- **Reclutamiento:** Según el investigador Jericó (2008), el proceso de reclutamiento es de suma importancia. Para obtener los mejores resultados, el área de recursos humanos debe determinar las competencias necesarias para el éxito del negocio y contratar a las personas que puedan desarrollar dichas habilidades.

- **Tangibilidad:** Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Metodo de Investigación

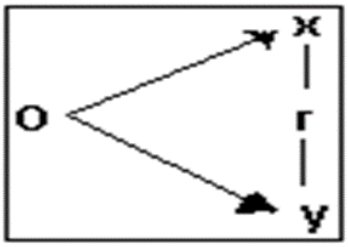
El procedimiento que se utilizó en la presente indagación es la descriptiva y correlacional. Según Hernández y otros (Ob. Cit.:60), publicado por (Tesis de investigación, 2011), “especificar con fines metodológicos se basa en indicar todas las especialidades del fenómeno en estudio. Detallar es evaluar”. El final de este análisis fue significativo, ya que involucró parte de la investigación, el espacio y colocación de valorar y exponer, de forma minuciosa, las características de la meta de la investigacion. Y también es correlacional según Arellano & Carballo (2013), debido a que fue una indagación relacionada al enlace vigente entre dos o más cambios, que sometió pronosticar su comportamiento a futuro".

3.1.2. Diseño y Esquema de la Investigación

En el presente estudio el diseño usado fue el descriptivo transeccional correlacional según Hernández (1998), citado por (Heredia, 2007). No experimental porque no realizó ningún experimento, se examinó la objetividad y estudió la situación problemática y transversal porque los datos fueron recolectados en un determinado tiempo.

Según el plan lo que se valoró fue la relación entre variables de un determinado periodo, de esta forma se pretendió demostrar la conducta de

la variable 1 en relación de la variable 2. El diseño según Barrientos (2005) fue de esta forma:



Dónde:

O = Información del tipo de relación de la V1 y V2.

X = Variable 1: Talento Humano.

r = Tipo de relación que existe entre la V1 y V2.

Y = Variable 2: Calidad de Servicio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Según Pineda, De Alvarado, & H. de Canales (1994) definen que el universo o población es el grupo de personas o cosas como objeto de estudios en una investigación. Citan a Fayad Camel que define al universo como la totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada. (p.108)

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrolla la investigación. La población estuvo

conformada por 30 trabajadores del Área de ventas de la empresa Credivargas Pucallpa.

3.2.2. Muestra

Según Pineda, De Alvarado, & H. de Canales (1994) definen a la muestra como un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo. (p.108)

El ejemplar de esta exploración, se constituyó por 30 trabajadores del Área de ventas de la empresa Credivargas Pucallpa, 2019.

Muestreo. No se aplicó ningún tipo de muestreo, ya que el estudio fue censal. Se hizo con un muestreo censal o poblacional a criterio del investigador, al ser la muestra igual a la población.

3.3. PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La obtención de datos fue mediante el cuestionario o rúbrica, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), interpreta que la rúbrica se adapta espontáneamente en los integrantes, los cuales responden. No existen mediadores y las soluciones lo señalan ellos, la forma de autoadministración puede sustentar varios entornos: personal, colectivo o mediante correo postal y medios electrónicos, para el caso nuestro fue personal.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se usaron dos herramientas mediante la técnica de la encuesta según las Normas APA (2017), las encuestas son herramientas de investigación descriptiva que determinan el reconocimiento de las cuestiones a ejecutar, los individuos elegidos en un ejemplo característico de los habitantes, determinar las respuestas y especificar el procedimiento empleado para reunir la indagación que se vaya adquiriendo. (p.96)

Angulo (2012), define que es primordial enseñar que la comunicación obtenida tiene que reunir aspectos enlazados con la labor de la obtención, análisis y presentación de la información. Asimismo, fueron empleadas las distintas técnicas en la recolección de datos, igualmente el tratamiento y el análisis de la información, al igual que los métodos en que es mostrada toda la indagación adquirida y con motivo de la investigación. (p.1)

Trespalacios (2005), determina que las encuestas son herramientas de investigación descriptiva que solicitan determinar a priori las preguntas a desarrollar, los individuos elegidos es una muestra representada de la población, establecer las respuestas y definir el procedimiento ejecutado para reunir la indagación que se esté consiguiendo. (p.96)

La encuesta estuvo dirigida a los trabajadores del área de ventas de la empresa Credivargas Pucallpa, con el propósito de evaluar su gestión del talento humano y la calidad de servicio.

3.5. PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO DE DATOS

La información que se almacenó tuvo que ser tratado mediante el programa Excel y el programa estadístico SPSS. Se realizaron las tablas y figuras adecuadas a cada variable de estudio; después se definieron las medidas de tendencia central y de dispersión por dimensión y variable; finalmente, se desarrolló la aplicación de la prueba de hipótesis mediante la Rho Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

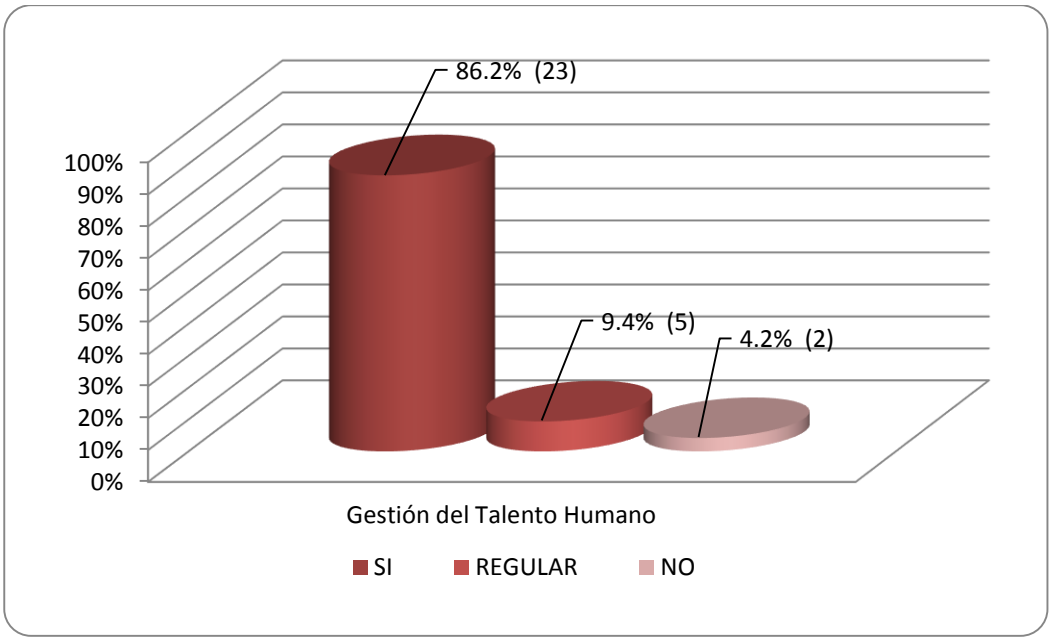
Para aumentar el entendimiento y conseguir un mejor preámbulo han sido planificadas en tablas y figuras estadísticas mediante el software estadístico SPSS 25.0; asimismo, se ejecutó la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Pearson o el coeficiente Rho de Spearman, a través de la asignación de los datos. Para la toma de decisión de este estudio con el mismo software nombrado; los que eligieron con gran determinación el análisis designado en la presente investigación realizado en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, sobre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio, 2019".

4.1.1. Descripción y análisis de resultados para los objetivos

Tabla 2. Resultados de la Variable 1. Gestión del talento humano

Variable 1	Conteo	%
Siempre	23	86,2%
A veces	5	9,4%
Nunca	2	4,2%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado el 03/06/2019



Fuente: Tabla 2.

Figura 4. Resultados de la Variable 1. Gestión del talento humano

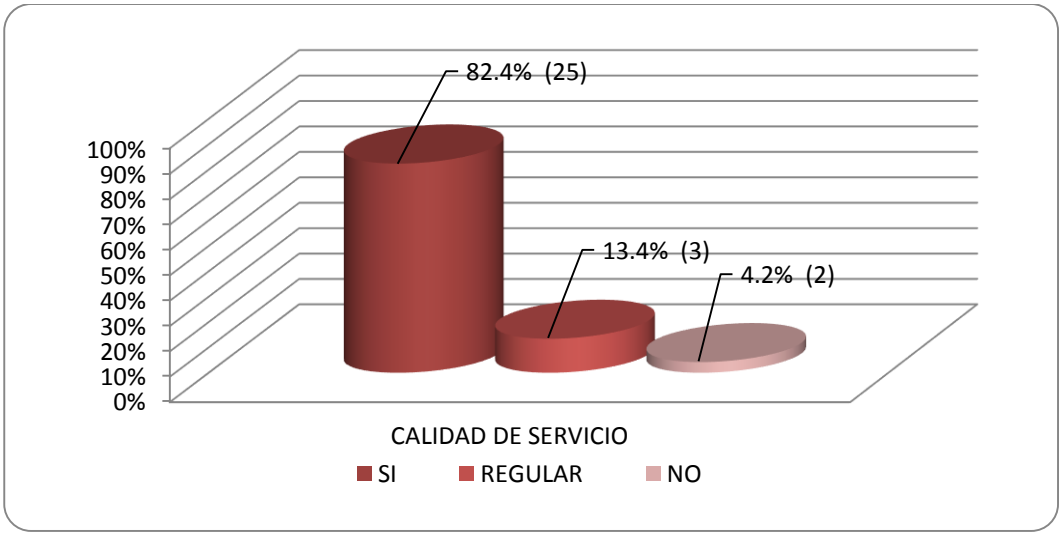
Interpretación:

En la tabla 2 y figura 4, se presentan que del absoluto de la muestra (30), en función a la variable 1 y su estimación, se sostiene que: el 86.2% SIEMPRE ejecutan una Gestión del Talento Humano adecuada, el 9.4% AVECES ejecutan una Gestión del Talento Humano adecuada y el 4.2% NUNCA ejecutan una Gestión del Talento Humano adecuada, en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

Tabla 3. Resultados de la Variable 2. Calidad de servicio

Calidad de servicio	Conteo	%
Siempre	25	82,4%
Aveces	3	13,4%
Nunca	2	4,2%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado el 03/06/2019.



Fuente: Tabla 3.

Figura 5. Resultados de la Variable 2. Calidad de Servicio

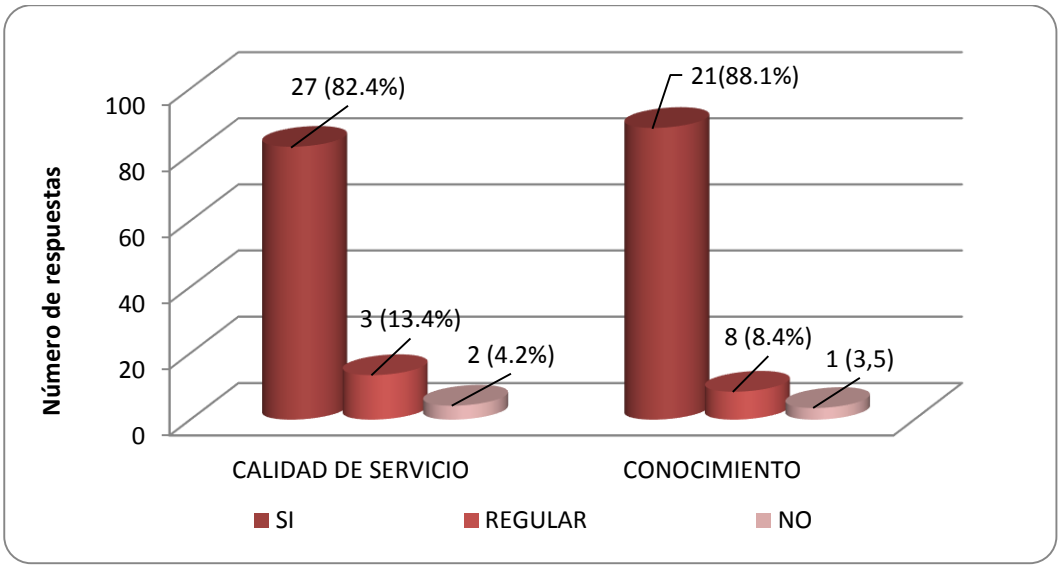
Interpretación:

En la tabla 3 y figura 5, se presentan que del absoluto de la muestra (30), en función a la variable Calidad de Servicio y su estimación, se sostiene que: el 82.4% SIEMPRE ejecutan una Calidad de Servicio adecuada, el 13.4% AVECES ejecutan una Gestión del Talento Humano adecuada y el 4.2% NUNCA ejecutan una Gestión del Talento Humano adecuada, en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

Tabla 4. Resultados de la dimensión conocimiento y calidad de servicio

Conocimiento	Conteo	%
Siempre	21	88,1%
A veces	8	8,4%
Nunca	1	3,5%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado el 03/06/2019.



Fuente: Tabla 4.

Figura 6. Resultados de la dimensión conocimiento y calidad de servicio

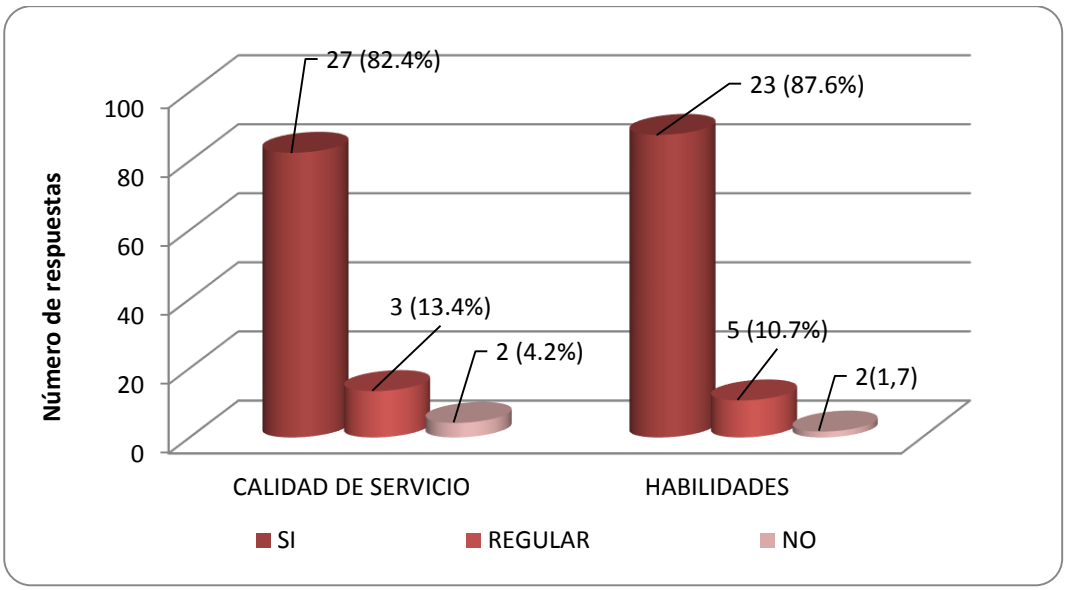
Interpretación:

En la tabla 4 y su figura 6, se presentan que del absoluto de la muestra (30), en función a la relación entre el conocimiento y la Calidad de Servicio, se sostiene que: el 88.1% SIEMPRE tiene Conocimiento en la Calidad de Servicio, el 8.4% AVECES tiene conocimiento en la Calidad de Servicio y el 3.5% NUNCA tiene Conocimiento en la Calidad de Servicio, en la sede de estudio, en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

Tabla 5. Resultados de la dimensión habilidades y calidad de servicio

Habilidades	Conteo	%
Siempre	23	87,6%
Aveces	5	10,7%
Nunca	2	1,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado el 03/06/2019.



Fuente: Tabla 5.

Figura 7. Resultados de la dimensión habilidades y calidad de servicio

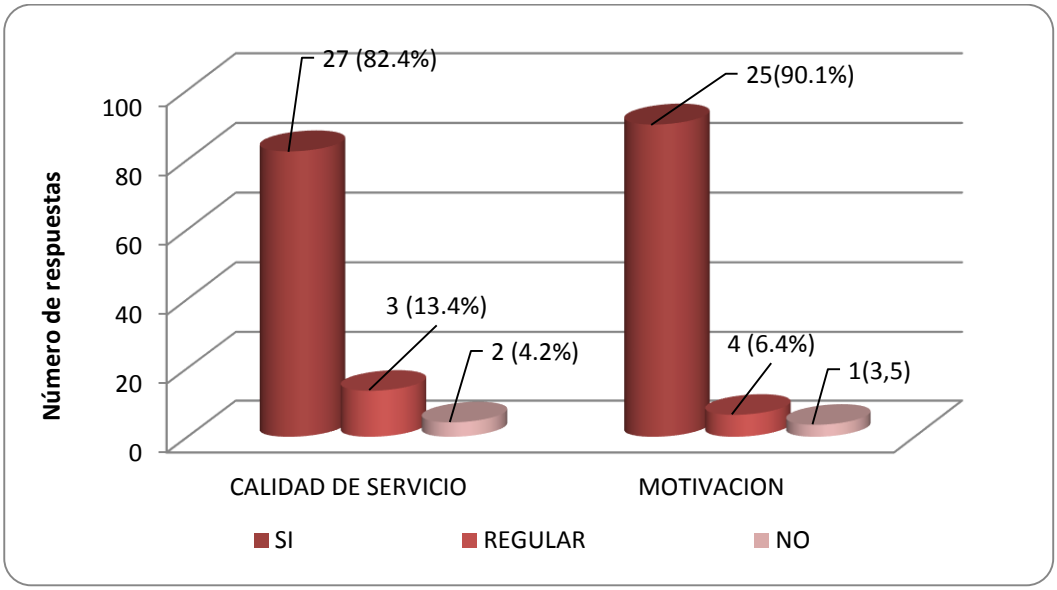
Interpretación:

En la tabla 5 y figura 7, se presentan que del absoluto de la muestra (30), en función a la relación entre las habilidades y la Calidad de Servicio, se sostiene que: el 87.6% SIEMPRE tiene habilidades en la Calidad de Servicio, el 10.7% AVECES tiene habilidades en la Calidad de Servicio y el 1.7% NUNCA tiene Habilidades en la Calidad de Servicio, en la sede de estudio, en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

Tabla 6. Resultados de la dimensión motivación y calidad de servicio

Motivación	Recuento	%
Siempre	25	90,1%
A veces	4	6,4%
Nunca	1	3,5%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado el 03/06/2019.



Fuente: Tabla 6.

Figura 8. Resultados de la dimensión motivación y calidad de servicio

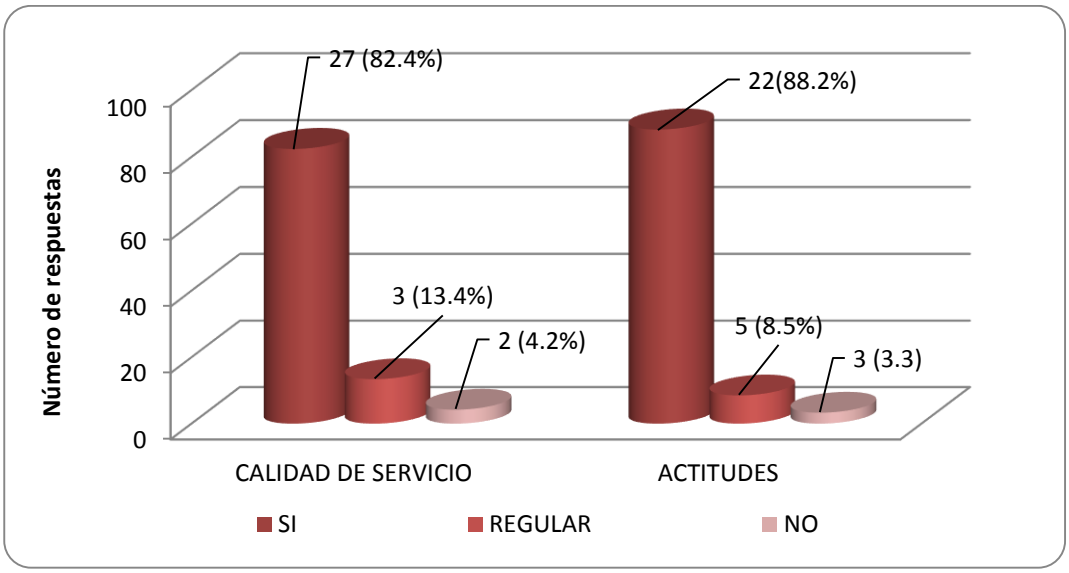
Interpretación:

En la tabla 6 y figura 8, se presentan que del absoluto de la muestra (30), en función a la relación entre motivación y la Calidad de Servicio, se sostiene que: el 90.1% SIEMPRE tiene motivación en la Calidad de Servicio, el 6.4% AVECES tiene motivación en la Calidad de Servicio y el 3.5% NUNCA tiene motivación en la Calidad de Servicio, en la sede de estudio, en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

Tabla 7. Resultados de la dimensión actitudes y calidad de servicio

Actitudes	Conteo	%
Siempre	22	88,2%
A veces	5	8,5%
Nunca	3	3,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado el 03/06/2019.



Fuente: Tabla 7.

Figura 9. Resultados de la dimensión actitudes y calidad de servicio

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 9, se presentan que del absoluto de la muestra (30), en función a la relación entre actitudes y la Calidad de Servicio, se sostiene que: el 88.2% SIEMPRE tiene actitudes idóneas para desarrollar la Calidad de Servicio, el 8.5% AVECES tiene actitudes idóneas para desarrollar la Calidad de Servicio y el 3.3% NUNCA tiene actitudes idóneas para desarrollar la Calidad de Servicio en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.

4.2. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS PARA RESPONDER LAS HIPÓTESIS

El fundamento de hipótesis de esta investigación pertenece al estudio de Rho de Spearman de correlación entre dos variables cualitativas originales, de igual forma se adaptó un nivel de importancia de 0.05. Igualmente, las consecuencias y conclusiones para las evidencias de hipótesis se demostraron utilizando del Software SPSS 24.0, y se determinó la aprobación o rechazo relacionado a las hipótesis de investigación, conforme al valor "p" producido, es decir si:

Si la estimación "p" es menos de 0.05, entonces se aprueba la hipótesis alterna o el análisis y no se admite la hipótesis nula.

Si la estimación "p" es mayor que 0.05, por lo tanto se aprueba la hipótesis nula y no se admite la alternativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la variable 1 y Variable 2 Calidad de servicio.**

Tabla 8. Prueba de hipótesis entre la variable 1 y variable 2

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Variable 1	Variable 2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable 1	Coeficiente de correlación	1,000	0,198
		Sig. (bilateral)	-	**0,029**
		N	30	30
	Variable 2 Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,198	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,029**	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

En la tabla 8, se analiza la estimación “p” de 0.029 y es menos que 0.05, lo cual la reafirma Rho de Spearman es significativa, entonces se admite la hipótesis general de estudio. Asimismo, la relación se demuestra en la hipótesis general del estudio de investigación, afirmando su significancia.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre Dimensión 1 Conocimiento y Variable 2 Calidad de Servicio.**

Tabla 9. Prueba de hipótesis entre la dimensión 1. Conocimiento y variable 2. Calidad de servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Dimensión 1 conocimiento	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión 1	Coeficiente de correlación	1,000	0,759
		Sig. (bilateral)	-	0,015
		N	30	30
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,759	1,000
		Sig. (bilateral)	0,015	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

En la tabla 9, se analiza la estimación “p” de 0.015 y es menor a 0.05, lo cual la reafirma Rho de Spearman es significativa, entonces se admite la hipótesis específica 1 del estudio. También, el conocimiento y la Calidad de Servicio en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre las habilidades y Variable 2 Calidad de Servicio.**

Tabla 10. Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidades y variable 2. Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Habilidades	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	**Habilidades**	Coeficiente de correlación	1,000	0,356
		Sig. (bilateral)	-	**0,026**
		N	30	30
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,356	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,026**	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

En la tabla 10, se analiza la estimación “p” de 0.026 y es menor a 0.05, lo cual la reafirma Rho de Spearman es significativa, entonces se admite la hipótesis específica 2 del estudio. También, las habilidades y la Calidad de Servicio en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la motivación y Variable 2 Calidad de Servicio.**

Tabla 11. Prueba de hipótesis entre la dimensión motivación y variable 2. Calidad de servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Motivación	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	0,737
		Sig. (bilateral)	-	**0,037**
		N	30	30
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,737	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,037**	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla 11, se analiza la estimación “p” de 0.037 y es menor a 0.05, lo cual la reafirma Rho de Spearman es significativa, es decir se admite la hipótesis específica 3 del estudio. También, la motivación y la

Calidad de Servicio en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre las actitudes y Variable 2 Calidad de Servicio.**

Tabla 12. Prueba de hipótesis entre las actitudes y la variable 2. Calidad de servicio

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Actitudes	Variable 2 Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Actitudes	Coeficiente de correlación	1,000	0,754
		Sig. (bilateral)	-	**0,012**
		N	30	30
	Variable 2 Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,754	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,012**	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla 12, se analiza la estimación “p” de 0.012 y es menor a 0.05, lo cual la reafirma Rho de Spearman fue significativa, entonces se acepta la hipótesis específica 4 de estudio. También, las actitudes y el Desempeño Laboral en el Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019 es significativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa en las variables Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el área de Ventas de Credivargas Pucallpa, debido a que en las consecuencias que se analiza en la significación “p” enlazado de 0.029 es menos que 0.05, por esta razón la prueba Rho de Spearman fue significativa, es decir, se confirma la hipótesis de estudio, se precisa que la Gestión del Talento Humano tiene relación con la Calidad de Servicio en los trabajadores.

2. La afinidad entre el conocimiento y la Calidad de Servicio en el área de Ventas de Credivargas Pucallpa es significativa, se muestra la significación “p” enlazado de 0.015 y es menos a 0.05, por esta razón la prueba Rho de Spearman fue significativa, es decir, se aprueba la hipótesis específica 1 de la investigación, lo que se evidencia que el grado de conocimiento de los trabajadores y la Calidad de Servicio se entrelazan.

3. La coherencia de la satisfacción con la motivación y la Calidad de Servicio en el área de Ventas de Credivargas Pucallpa es significativa, se muestra la significación “p” enlazado de 0,037 y es menos que 0.05, por esta razón la prueba Rho de Spearman fue significativa, en consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 3

de investigación, lo que no se evidencia que el grado de motivación de los trabajadores y la Calidad de Servicio no se complementan.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Resaltar la buena gestión del talento humano por parte de los directivos de la empresa Credivargas Pucallpa, a través de la realización de conferencias, talleres y capacitación para reforzar la gestión del talento humano y así se logrará mejorar la Calidad de Servicio de los trabajadores.

2. Demostrar que el buen nivel de conocimiento por parte de los empleados del área de ventas Credivargas Pucallpa, contribuyen a mejorar el nivel de Calidad de Servicio de los trabajadores.

3. Los directivos de la empresa Credivargas Pucallpa deben fomentar mejoras salariales, bonificaciones por cumplimiento de metas, que estimulen la motivación en el trabajo y gracias a esto se mejorará la Calidad de Servicio.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alarcón, D. (2015). "La gestión del talento humano y su relacion con el desempeño laboral de las ppersonas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi". Tulcán, Ecuador.

Alles, M. (2007). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ed. 3a reimp. - Buenos Aires: Granica, 2007. Argentina.

Alles, M. (2005). Comportamiento Organizacional, Ediciones Granica, Buenos Aires, 2007. Diccionario de preguntas La Trilogía Tomo III.

Alvares, C. (1999). “La didáctica del proceso docente para el desarrollo de la práctica laboral en las empresas".

Arias Galicia, L. (2010). Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño.

Brito Fernandez, H. (s.f.). Relaciones Humanas y Desarrollo de Personal. 1987.

Campomanes, C. (2014). “Motivación y desempeño laboral según los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ayacucho 2014”.

Cardenas. (2015). “Servicio de agua potable y relación con el desempeño laboral en la jurisdicción del distrito de Miraflores 2015”.

Castillo, A. (2009). “Nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la UDO (IPSPUDO).

Chiavenato, I. (2008). Gestión de Talento Humano. Tercera Edición. El Capital Humano de las Organizaciones.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Tercera edición. México, D. F., México.

Chiavenato, I. (2015). Adinistración de Recursos Humanos. McGRAW-HILL.

Cruz, D. (2011). “La gestión del talento humano mejora el desempeño laboral de la empresa Master Light Cia.

Cuesta, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Segunda edición.

David, K. (1985). Administración de Personal y Recursos Humanos. Séptima Edición.

Denton, D. (1991). Calidad en el Servicio a los Clientes. Madrid, España.

Dessler. (2006). Administración de recursos humanos. 11va edición.

Dextre, C. (2013). “Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao.

Espindola, R.; Espindola, A.; Lope, S.; Rangel, C.;Vasquez, O. & Zurita, D. (Setiembre de 2010). Calidad en el Servicio de la Clínica Nueva Imagen. México.

Flores. (2014). “Gestión del talento humano y el clima laboral en la Universidad del Callao”.

Fontalvo, T. & Vergara, J. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. Edición: Segunda julio de 2010. España: Eumed-Universidad de Malaga.

Guevara. (2014). “La Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las radios AM y FM de la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua”.

Heredia, R. S. (1985). Dirección integrada de proyecto. Madrid. España.

Hernández, Fernández, & Sampieri. (2014). Metodología de la Investigación. 5ta. Edición. Mc Grill., México.

Herrera, F. & Vergara, S. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008.

Jericó, P. (2008). La nueva gestión del talento: construyendo compromiso. Madrid, España: Pearson Educación, S.A.

Kootz, H. & Weihrich, H. (1998). Administración Una Perspectiva Global, Octava Edición. México, D. F., México.

Kootz, H. & O´Donnell, C. (2003). Administración, Séptima Edición. México, D. F. México.

Lascurain, I. (2012). "Diagnóstico y Propuesta de mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía eléctrica ininterrumpida". México D.F., México.

Lledó. (2011). "Gestión del Talento Humano".

Lugsha. (2011). “Sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Tierra Linda del Cantón Pillaro”.

Marina, J. A. (2012). Talento de los Recursos Humanos.

Mariñes. (2014). “Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional.

Maristany, J. (2007). Administración de Recursos Humanos. Segunda Edición. México.

Mitacc. (2013). Tópicos de Estadística Descriptiva y Probabilidad.

Mora. (2008). “Una reflexión introductoria sobre la naturaleza de la actual crisis global y los límites del capitalismo”.

Palací, F. (2005). Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

Pérez, G. (2014). “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.” Ambato, Ecuador.

Pineda, E.; De Alvarado, E.; & H. de Canales, F. (1994). Metodología de la investigación. Washington, D.C., E.U.A.

Remetería, A. (2008). Concepto de gestión.

Robbins, S.; & Coulter, M. (2005). Administración. Octava edición. México.

Sonia, C. T. (2014). "Gestión de la Calidad".

Tataje. (2015). “Gestión del talento humano y el clima laboral en el área de sistemas del Ministerio Público Fiscalía de la Nación. Lima.

Vallejo, L. (2016). Gestión del talento humano. Chimborazo, Ecuador.

Vivas Pereira, L. (Septiembre de 2013). La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán. Tulcán, Ecuador.

Zeithaml, V.; Berry, l.; & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of costumer expectations of services, Journal of the Academy of Marketing Science.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estimado trabajador del área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa, el presente cuestionario tiene el propósito de recoger información acerca de la Gestión del Talento Humano. El cuestionario es anónimo, por lo que te pedimos honestidad en tu respuesta, escribiendo un aspa (X) debajo de la opción que consideres correcta.

DIMENSIÓN	ÍTEMS	VALORACIÓN		
		Siempre	A veces	Nunca
Conocimiento	1. Después de la labor que realiza, identifica usted las lecciones aprendidas.			
	2. Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de una manera más eficiente.			
	3. Le toman en cuenta cuando da opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad.			
	4. Se cumple con informar debidamente a los usuarios.			
Habilidades	5. Se siente con amplio conocimiento sobre la labor que realiza en su entidad.			
	6. La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.			
	7. Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor.			
Motivación	8. Su productividad laboral es reconocida con el sueldo que usted percibe.			
	9. Cree usted que debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad.			

	10. Cree usted que deberían darles incentivos de acuerdo a la labor que realiza.			
Actitudes	**11.** Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada.			
	12. Asume usted los riesgos en su trabajo.			
	13. Puede responsabilizarse de las malas decisiones que toma.			
	14. Cree usted que alcanza a realizar sus logros en su labor.			

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador del área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa, el presente cuestionario tiene el propósito de recoger información acerca de la Calidad de Servicio. El cuestionario es anónimo, por lo que te pedimos honestidad en tu respuesta, escribiendo un aspa (X) debajo de la opción que consideres correcta.

DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACIÓN		
		Siempre	A veces	Nunca
Conocimiento	1. El personal del área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa que atiende posee conocimientos en servicio al cliente.			
	2. El personal del área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa se preocupa por sus intereses.			
Habilidades	3. El área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa cumple con el servicio prometido.			
	4. El área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa brinda el servicio en el tiempo ofrecido.			
	5. La atención que brinda el personal del área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa es personalizada.			
	6. El área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa tiene horario de atención conveniente.			
Motivación	7. El comportamiento del personal del área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa le inspira confianza.			
	8. El personal del área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa se muestra cortés.			

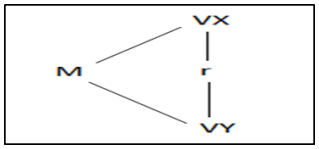
	9. El personal del área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa responde de manera segura.			
Actitudes	**10.** El área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa muestra interés en la resolución de sus problemas.			
	11. El área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez.			
	12. El área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.			
	13. El área de ventas de la empresa Credivargas - Pucallpa cuenta con equipos de aspecto moderno.			

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA VENTAS DE CREDIVARGAS PUCALLPA, 2019".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019? **Problemas Específicos** **a.** ¿Qué relación existe entre el conocimiento con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019? **b.** ¿Qué relación existe entre las habilidades con la	**Objetivo General** Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019. **Objetivos Específicos** **a.** Determinar la relación que existe entre el conocimiento con la calidad de servicio en el área ventas de	**Hipótesis General** Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019. **Hipótesis Específicas** **a.** Existe relación entre el conocimiento con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.	**Variable 1:** Talento Humano **Dimensiones** ❖ Conocimiento ❖ Habilidades ❖ Motivación ❖ Actitudes **Variable 2:** Calidad de Servicio	**Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **Esquema**  **Dónde:** M = Muestra r =Tipo de relación existente entre las variables de estudio. Vx = Variable 1. Talento Humano

calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019? **c.** ¿Qué relación existe entre la motivación la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019? **d.** ¿Qué relación existe entre las actitudes asociado con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019?	Credivargas Pucallpa, 2019. **b.** Determinar la relación que existe entre las habilidades con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019. **c.** Determinar la relación que existe entre la Motivación con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019. **d.** Determinar la relación que existe entre las actitudes asociado con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.	**b.** Existe relación entre las habilidades con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019. **c.** Existe relación entre la motivación con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019. **d.** Existe relación entre las actitudes asociado con la calidad de servicio en el área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.	**Dimensiones** ❖ Fiabilidad ❖ Tangibilidad ❖ Empatía ❖ Seguridad	Vy = Variable 2. Calidad de Servicio. **Población muestral** 30 trabajadores del área de ventas de la empresa Credivargas Pucallpa, 2019. **Técnica** Encuesta **Instrumento** Cuestionario