

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN LA DISTRIBUIDORA SAN
BENITO S.R.L DE TINGO MARÍA**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

LEYVA MENDOZA, ESLEITER ANTONI

TINGO MARÍA, PERÚ

2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 007-2022-EPA- FCEA-UNAS

Siendo las 10:00 horas del día jueves 04 de agosto de 2022, se reúnen en el Centro de Simulación de la Escuela Profesional de Administración, los miembros del jurado calificador de tesis designados mediante Resolución Nro. 099/2020-D-FCEA, por lo que se autoriza la ejecución de la tesis con Resolución N° 238/2022-D-FCEA. Mediante estos documentos se acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos; por cuanto, el jurado procede a dar inicio a la sustentación de tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO S.R.L. DE TINGO MARÍA.

Presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **LEYVA MENDOZA, Esleiter Antoni.**

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor en concordancia con el Art. 48 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; se procedió a la respectiva calificación en conformidad con el Art. 53 del mismo reglamento. Siendo el resultado siguiente:

APROBADO POR: **UNANIMIDAD**
BUENO

CALIFICATIVO :

Siendo las 11:00 horas, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 04 de agosto de 2022.

Dr. Víctor Chacón López
Presidente del Jurado

Lic. Leonor Huamán Camacho
Miembro

Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Miembro

Mag. Jhon Meléndez Ordóñez
Asesor

Nota:

Excelente: 19,20
Muy Bueno: 16, 17 y 18
Bueno: 13, 14 y 15
Regular: 11,12
Malo: 0, 10



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
(RIDUNAS)

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 065 - 2023 - CS-RIDUNAS

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:


Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO S.R.L DE TINGO MARÍA	LEYVA MENDOZA, ESLEITER ANTONI	24% Veinticuatro

Tingo María, 31 de marzo de 2023


Mg. Ing. García Villegas, Christian
Coordinador del Repositorio Institucional
Digital (RIDUNAS)

**REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO
UNIVERSITARIO**

(Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

Universidad: Nacional Agraria de la Selva
Facultad: De Ciencias Económicas y Administrativas
Título de tesis: Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la Distribuidora San Benito S.R.L de Tingo María.
Autor: Bach. LEYVA MENDOZA, ESLEITER ANTONI
DNI: 73130167
Titulo conducente a: Licenciado en Administración
Año de Sustentación y Aprobación: 2021 y 2022
Asesor: Msc. Jhon Hitler Meléndez Ordoñez
Programa de investigación: 2: Desarrollo Social
Línea(s) de investigación(es): 2.3. Gestión Empresarial
Lugar de ejecución: Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco
Duración: Inicio : Enero 2021
Termino : Setiembre 2022
Presupuesto de financiamiento:
FEDU : S/. -.-
Propio : S/. 2,120.00
Otros : S/. ..-

Tingo María, 24 octubre de 2022



Bach. Leyva Mendoza E. Antoni
Tesista



Mag. Jhon Hitler Meléndez Ordoñez
Asesor

DEDICATORIA

*A mi hijo **Jonathan Antoni Leyva León**, el que me da fuerzas de seguir adelante y ser el papa más feliz.*

*A mi fiel compañera de vida **León Flores Janeth**, por su apoyo incondicional y motivación para alcanzar los objetivos propuesto.*

*A mis padres, **Gladys Mendoza Campos, Segundo Leyva Tafur** y hermanas, **Lizeth, Cesia** por creer mí y apoyarme en este proceso para cumplir mis sueños.*

A mi querida universidad, por brindarme la oportunidad de estar en sus aulas.

*A mi familia y asesor **Jhon Meléndez**, que fueron los pilares más importantes en mi formación profesional por su esfuerzo en brindarme los conocimientos necesarios para convertirme en un profesional competitivo.*

AGRADECIMIENTO

Doy mis más sinceros agradecimientos a mi asesor Mag. Jhon Hitler Meléndez Ordoñez. Sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil.

Al Mag. Walter E. Mucha Huamán por sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracteriza. Gracias por sus orientaciones.

A mis profesores quienes fueron el pilar fundamental en mi formación por sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.”

A mis padres Ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amado padres, como una meta más conquistada. Orgulloso de haberlos elegido, como mis padres y que estén a mi lado en este momento tan importante. Gracias por ser quienes son y por creer en mí”

A mis compañeros y amigos de viaje, hoy culminan esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación. Hoy nos toca cerrar un capítulo maravilloso en esta historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia, al estar en las horas más difíciles, por compartir horas de estudio. Gracias por estar siempre allí.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Antecedentes Internacionales	1
1.1.2. Antecedentes Nacionales	3
1.1.3. Antecedentes Locales	5
1.2. Bases Teóricas.....	5
1.2.1. Gestión del talento humano	5
1.2.2. Calidad de servicio.....	9
1.3. Definición de términos.....	11
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLE.....	14
2.1. Hipótesis general.....	14
2.2. Hipótesis específica.....	14
2.3. Matriz de consistencia.....	15
2.4. Operacionalización de variable	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
3.1. Tipo de investigación	17
3.2. Diseño de investigación	17
3.3. Población y muestra	18
3.3.1 La Población	18
3.3.2 La Muestra	18
3.4. Técnica de recolección de datos.....	18
3.5. Técnica estadística para el procesamiento de la información	19
3.5.1. Estadística descriptiva.....	19
3.5.2. Estadística inferencial	19
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	21
4.1. Característica de la muestra	21
4.2. Variable asociada	23
4.3. Variable de supervisión.....	29
4.4. Contrastación de hipótesis.....	35
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	42

CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
Anexos.....	48

INDICE DE FIGURAS

Figura	Pagina
1. Variables de invstigacion	18
2. Escala de correlación.....	19
3. Recibimiento de currículo vitae	23
4. Entrevista personal	24
5. Reconocimiento de la organización.	24
6. Asignación de funciones	25
7. Compromiso organizacional.....	26
8. Iniciativa y Creatividad	26
9. Incentivos	27
10. Remuneración.....	27
11. Capacitación	28
12. Competencias	29
13. Mantenimiento de las instalaciones físicas	29
14. Las instalaciones son pulcras	30
15. Ética de los colaboradores.....	31
16. Los colaboradores generan confianza y seguridad.....	31
17. Los colaboradores demuestran buena actitud.....	32
18. Buena atención hacia los clientes	32
19. Asistencia de los colaboradores con ropa adecuada.....	33
20. Satisfacción de su atención hacia los clientes	34
21. Empatía con el cliente	35

INDICE DE TABLA

Tabla	Pagina
1. Matriz de consistencia	15
2. Sexo	21
3. Edad.....	21
4. Grado de instrucción	22
5. Categoría laboral	22
6. Tiempo de servicio	23
7. Inducción del personal y la calidad de servicio.....	36
8. Recompensa de personal y calidad de servicio	37
9. Desarrollo de personal y calidad de servicio.....	38
10. reclutamiento de personal y calidad de servicio.....	39
11. Capital humano y calidad de servicio.....	40

Abstract

The principal objective of the research was to determine the relationship between the human resource management and the quality of service of the San Benito distributor in the city of Tingo Maria [Peru]. The research type was applied, with a quantitative focus, at a non-causal relational level, and with a non-experimental design without manipulation of the variables. The population, as well as the sample, were made up of forty-two collaborators; the application of the formula for the sample was not necessary. The technique that was used for the data collection was that of a survey, and the instrument was a questionnaire made up of twenty items, distributed and structured with a Likert model scale. After the data was collected, Excel was used in order to apply descriptive statistics and SPSS software was used to determine the hypothesis through the use of Spearman's Rho correlation. The results which were obtained were the following: a significant-to-significant relationship existed between the human resource management and the quality of the service of the San Benito distributor in the city of Tingo Maria; with a weak positive degree of correlation ($\rho = 0.383$). The "induction of personnel" dimension had a rho of 0.287, the "compensation of personnel" dimension had a rho of 0.130, and the "performance of personnel" dimension had a rho of 0.221, and did not have a significant relationship with the quality of service; only the "recruitment of personnel," with a rho of 0.312, did not have a significant relationship with the quality of the service, thus determining that the human resources management did not influence the quality of the service offered by the San Benito distributor.

Keywords: human resource management, quality of service, induction, compensation, performance of personnel, recruiting.

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María. El tipo de investigación es aplicada con enfoque cuantitativo de nivel relacional no causal con un diseño no experimental sin manipulación de las variables. Tanto la población y la muestra está conformada por 42 colaboradores, no fue necesario la aplicación de fórmula de la muestra, se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario que estuvo conformado por 20 ítems distribuidas y estructurada con el modelo de escala Likert. Luego de haber recogido los datos se utilizó el Excel para la aplicación de la estadística descriptiva y software SPSS para la determinación de la hipótesis por medio de la correlación de Rho Spermán. Los resultados que se logró obtener son los siguientes: Existe relación significativa entre significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María, con un grado de correlación positiva débil ($\rho = 0.383$), la dimensión inducción de personal ($\rho = 0.287$), dimensión recompensa al personal ($\rho = 0.130$) y la dimensión desarrollo personal ($\rho = 0.221$) no tiene relación significativa con la calidad de servicio, solo la dimensión reclutamiento de personal ($\rho = 0.312$) no tiene relación significativa con la calidad de servicio, determinando así que la gestión del talento humano no influye en el la calidad de servicio que ofrece la distribuidora San Benito.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, Calidad de servicio, Inducción, recompensa, desarrollo de personal, reclutamiento

INTRODUCCIÓN

La aplicación del proceso de gestión del talento humano nace al principio de los años 90 y empezó a adaptarse en las empresas que han reconocido que el éxito empresarial está impulsado por las cualidades, habilidades y el talento de los colaboradores para lograr las metas y objetivos establecidos.

En el presente las organizaciones están sometidas a un entorno cambiante y exigente, donde el cliente o el usuario del servicio toman en consideración al personal, la forma de atención, el trato al cliente, el ambiente que se ofrece, cualidades y motivadores, como la forma de cuantificar la calidad del servicio, los empleados como principales protagonistas en el cumplimiento de la expectativa del cliente. La mayoría de los distribuidores locales de ropa utilizan esta herramienta de gestión del talento debido a su importancia y al deseo de que esta herramienta sea competitiva en términos de calidad de servicio al cliente.

El enfoque de la gestión del talento aún no es la adecuada en el entorno empresarial de nuestro país y teniendo como resultado en la percepción del cliente sobre la empresa. Según una encuesta de Management Magazine, Economic and Business Journal, el 71% de los clientes a menudo no regresan a una propiedad debido a una mala perspectiva en la atención de servicio. Teniendo como resultado que el 36% de los clientes usan las redes sociales para dar a conocer de alguna mala experiencia. Los clientes en lo general no van solos y las tiendas deben invertir no solo en publicidad o renovación de sus locales, sino también en la gestión eficaz del talento en aras de la calidad del servicio.

En nuestro país, en la región de Huánuco, provincia de Leoncio Prado y específicamente ciudad de Tingo María vivimos una cultura emprendedora que tiene el corazón de servicio y creatividad, pero con deficiencias en su calidad. Sin duda que las tiendas de nuestra ciudad tienen este problema y el factor causante es la poca importancia respecto a la gestión del talento humano.

La empresa San Benito S.R.L., es una distribuidora comercial de la ciudad de Tingo María dedicado a la venta de ropa, calzados, etc. Es una de las más grandes de nuestra ciudad en este rubro, maneja un número regular de personas que brindan servicio de atención

al cliente en las ventas. En los últimos años, esta tienda ha venido implementándose y diversificando sus productos, tiene muy buena aceptación; pero, a la par se debe desarrollar con mayor y, mejor intensidad la GTH.

El secreto más importante de todo líder es evaluar el trabajo de sus colaboradores. Además, es la mejor manera de retener el talento. Suárez, expresidente de PepsiCo Latinoamérica y Europa (2018), dijo que ofreció una serie de lecciones basadas en su propia experiencia, explicando que para muchos líderes el “reconocimiento” sigue siendo un factor emocional sin mayor significado ni impacto económico. , señala que en el último estudio realizado por HealthStream Research, los beneficios financieros fueron muy claros: las empresas con mayor índice de reconocimiento generaron un 6,6 % más de ganancias operativas y un 8,7 % más de ROI. (Suárez 2018).

Un enfoque de modelo de negocio no puede ignorar un aspecto fundamental: el servicio al cliente. Para brindar un buen servicio, cada empleado, desde los guardias de seguridad hasta el presidente, debe orientar conscientemente sus actitudes y comportamientos. Los malos modales de usted o de su personal pueden tener un impacto negativo en la imagen de la empresa, el cliente no ve al individuo como la causa de su mala experiencia, sino que ve a toda la organización como la culpable de su malestar. Para incrementar la calidad de servicio al consumidor, debe mejorarse de dos maneras: hacerlo eficiente y agradable. (López 2017). Los clientes de hoy saben más que nunca acerca de nuestros productos y los de nuestros competidores y, a través de su proceso de investigación en línea, saben exactamente lo que pueden ofrecerle.

Al referirnos de un gran servicio, al momento se nos viene a la mente las definiciones del cliente. Actualmente el cliente busca que sus expectativas de un producto a usar se sobrepasen cumpliendo sus necesidades o deseos, que sean económicos, duraderos, técnicos, que tengan múltiples opciones en el mercado en general, etc. Asimismo, se espera diseños a la medida de nuestras necesidades, nos atienden muy bien en cuanto a buena voluntad, información, etc. Es por ello por lo que las organizaciones (corporativas, sociales, públicas, privadas, etc.) actualmente están tratando de incorporar métodos que puedan ayudar a cuantificar el nivel de satisfacción de los consumidores, porque de esta manera se garantiza de que sigan siendo parte de las preferencias, Porque estos mismos clientes buscan la manera de recomendar un producto o servicio a otros. (Moyá 2016).

En lo que corresponde a la gestión del talento humano, en la empresa en estudio se observa que: existen deficiencias en el proceso de inducción del personal que se

incorpora, porque que el proceso de selección no se realiza con criterios de adecuación al diseño del puesto. Asimismo, en la gestión de recompensa los trabajadores no perciben prácticas de reconocimiento mediante recompensa, bonos de productividad entre otros, más aún se evidencia que los trabajadores durante su permanencia en la empresa no son promovidos de acuerdo con un plan de desarrollo de personal.

De otra parte, respecto a la calidad del servicio se puede evidenciar que los elementos tangibles de la empresa presentan una inadecuada deficiencia en las instalaciones eléctricas, computadoras, mesas para una adecuada atención al cliente y facilitar un manejo de personal adecuado.

accesibilidad, visibilidad, ambientación, La infraestructura de la empresa deficiencias en la ambientación de local, los equipos Tangibilidad, también los elementos de confiabilidad respecto a la calidad de los productos y el servicio no son supervisados adecuadamente al momento de la entrega del producto a los clientes. , como también algunos trabajadores con poca experiencia expresan poca empatía en la mención al demanda de los usuarios, situación que refleja poca seguridad en su manejo emocional, y en la habilidad de respuesta en la solución de reclamos generados.

En mi opinión, la calidad del servicio es un punto muy importante al momento de querer tener clientes potenciales, sim embargo es bueno primero identificar a que segmento de mercado queremos llegar, teniendo en cuenta que el comportamiento de cada cliente es diferente, porque le resulta que la empresa busca es tenerlos satisfechos.

A partir de todo lo es puesto se llega la siguiente problemática:

a. Problema general

- Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito S.R.L de la ciudad de Tingo María?

b. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la inducción al personal con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?
- ¿Cuál es la relación entre la recompensa al personal con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?
- ¿Cuál es la relación entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?
- ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?

- ¿Cuál es la relación entre el capital humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Ceballos (2020), por su tesis: Motivación del Talento y Calidad de Servicio en el Hotel Luna Volcán, Ecuador. El ecoanime es proponer un programa de incentivo al talento para incrementar la calidad del servicio en el Hotel Luna Volcán. Se supone hay relación directa entre la motivación de los empleados y la calidad del servicio en el Hotel Luna Volcán.

La investigación es aplicada porque busca resolver problemas prácticos y utiliza alguna teoría, conocimiento, métodos y técnicas acumulados para propósitos específicos. Es de carácter cualitativo y cuantitativo, inicialmente se estudia el fenómeno social y sus características posteriormente para la investigación hotelera, se basa en encuesta y entrevista, utilizando estadística descriptiva para el procesamiento de la información. También es una investigación descriptiva y exploratoria, revelando nuevos significados a partir de lo que ya existe, determinando con qué frecuencia sucede algo y categorizando la información. La muestra es de ciento tres personas (n=103) para empleados y clientes, respectivamente.

Desarrollo un estudio sobre temas de interés para su investigación, como la GTH, la planificación motivacional, la calidad el servicio y la calidad del servicio, y concluyó que los colaboradores ni están motivados por el trabajo que realizan ni lo hacen. Te sientes como en casa con el hotel. Los empleados no se sienten valorados y por lo tanto no hacen ningún esfuerzo por cumplir con sus obligaciones. Concluyendo que la calidad de servicio influye mucho en la satisfacción del cliente, en este caso es recomendable realizar retroalimentaciones para la mejora del servicio.

Quezada (2017). En su indagación sobre la Gestión del Talento para Mejorar la Eficiencia Empresarial en DISTEMCA S.A. el objetivo fue presentar un diseño mejorado como un prototipo de gestión del talento para mejorar la

eficiencia laboral de la organización. Es estudio de la investigación es cualitativa porque se trabaja en la consulta de las opiniones y estándares de todos los componentes humanos a través de los cuales se implementan los departamentos técnicos, estratégicas y operativos de la organización. El nivel de investigación es exploratorio en el marco de la propuesta del modelo de gestión del talento para la mejora del desempeño laboral. La muestra está compuesta por setenta (n=70) colaboradores de la empresa.

Obtuvo como conclusión, que la empresa desarrollaba operaciones aisladas, por falta de motivación y capacitación que impulsaran el éxito empresarial y el desempeño de los colaboradores. Una encuesta de campo que utilizó herramientas de encuestas y entrevistas determinó que las metodologías utilizadas para capacitar a los empleados eran ineficaces y el 40% de los empleados dijeron que las herramientas de reclutamiento no eran apropiadas. En otros casos, otro factor es que el 25% dice que no tiene éxito en los negocios, las decisiones en su campo se basan únicamente en la orientación de su jefe.

Alarcón (2015) en la investigación propuesta titulada la Gestión del Talento y su Relación con el Desempeño Laboral de las Personas con Discapacidad en las entidades públicas de la Provincia del Carchi del Ecuador, tiene como objetivo elevar la eficiencia laboral de las personas con habilidades diferentes. Quienes son incapaces de articular con claridad gestionar el talento humano, lograr eficacia en el quehacer profesional y apoyar el éxito de las metas organizacionales.

Llego a la siguiente conclusión en esta encuesta, que el 44.58% del total de las empresas estatales encuestadas no brindan habilidades de liderazgo y por ello, interfieren en las actividades profesionales de los colaboradores como ayuda a las que se presentan en forma de propuesta. Llamado “modelo integral de gestión del talento basado en el talento”. Concluyó que con el uso del modelo 360 grados se pudo reconocer las competencias correspondientes a los puestos laborales, lo que también ayuda a crear una relación de palabras de las competencias para la empresa, que sirve como indicador para el desarrollo, los indicadores de desempeño y las evaluaciones de los empleados son permanentes. Con el objetivo de la mejora continua.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Noel y Serna (2017), quienes desarrollaron la tesis: Gestión de Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Hoteleros 3 Estrellas en el Distrito de Zorritos. El objetivo de este estudio fue identificar prácticas de gestión del talento y calidad de servicio en hoteles de 3 estrellas de la zona de Zorritos. Se asume que la gestión del talento es efectiva y tiene un impacto positivo en el hotel tres estrellas, respecto a la calidad de servicio.

El tipo de investigación que se utilizó tiene como objetivo aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos. El nivel de investigación se considera descriptivo porque utiliza métodos analíticos y de gestión para caracterizar un objeto o situación de investigación, destacando sus características y características. El ámbito en el que se desarrolló el estudio es el condado de Zorritos con una muestra de 25 trabajadores ($n = 25$).

Llego a la siguiente conclusión, que la confiabilidad reportada por los empleados tiene un impacto directo en las derivaciones de la empresa, el 75% de los encuestados mencionan conformidad y estar de acuerdo con la confiabilidad, porque consideran que es la clave para la excelencia en la atención del servicio. Actualmente la importancia no solo recae en evaluar el aspecto tangible desde un lugar estético, asimismo también de encontrar que estos artículos tienen una función para el cliente, potencian la percepción de calidad, y por ello el 78% de los encuestados lo consideran ser más que elementos físicos, son visualmente activos. En cuanto a la capacidad, se tuvo en cuenta el tiempo de espera, ya que algunos clientes no solo enfatizaron la importancia del tiempo perdido, lo que resultó en que el 52% de los encuestados no está de acuerdo con los tiempos de espera. Lo cual el 70% están de acuerdo y el 21% está de acuerdo con que el hotel 3 estrellas en el condado de zorritos.

Acosta (2017), en su disertación. Gestión del talento y calidad de servicio en la firma de inversión Hinostroza S. AC de Amarilis, Huánuco. Su objetivo es determinar en qué medida la gestión del talento está relacionada con la calidad del servicio en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C, y asume que la GTH está estrechamente relacionada con la excelencia del servicio en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. Por las ventajas que ofrece, el diseño del estudio fue no experimental, transversal por ser descriptivo y longitudinal por ser

realizado en el año 2017. La población con la que se trabajó fue dos de cada diez (N=20) empleados por la empresa.

Los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio, la cual se obtuvo luego de aplicar herramientas estadísticas de investigación como la prueba de Correlación de Pearson (relación 0.819). Luego de pasar por el coeficiente de Pearson, arroja un valor de 0.819, lo que indica una fuerte relación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio. Nos permite probar mediante el coeficiente de Pearson que da un valor de 0.640, lo que indica una relación moderadamente positiva entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente. Al tener una comprensión clara del perfil del trabajador requerido para realizar un trabajo y así elegir a la más idónea para el trabajo, solo así se logrará definir y mencionar sobre la calidad del trabajo.

Harrison (2019), en su investigación: Gestión del talento en relación con el control de calidad del servicio para Valuaciones Maneras S. A. C. Su objetivo es definir la relación que existe entre la gestión del talento y el control de calidad del servicio en Valuaciones Maneras S. c, y en teoría, la gestión del talento tiene una relación importante con el control de calidad del servicio de la empresa Valuaciones Maneras S. AC, tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, grado de relación, diseño transversal no experimental. Se trabajó con una muestra de ciento treinta y seis (n=136) trabajadores de la empresa.

El principal resultado es que, si el talento gerencial está bien desarrollado, esto se refleja en la calidad de los servicios prestados a los clientes. La calidad del servicio depende en gran medida de la gestión del talento humano. A través de este procedimiento, podemos asegurar que los empleados se comprometan con lo establecido en el plan estratégico de la organización. Si la selección de personal está bien controlada, la calidad del servicio será mejor, por lo que la gestión en el campo de los GTH debe ser eficaz, y cada etapa (reclutamiento, selección, integración) debe ser eficaz. Deben ser respetados sin pasar uno Son altos, motivo el cual algunas organizaciones no aceptan a 2 miembros de una familia en sus procesos de postulación, los empleados efectivos, correrán el riesgo de perder tiempo, dinero, productividad y lo más importante, esto se refleja en los resultados de retención de clientes.

Puyen y Farfán (2017), su investigación y tesis “Gestión del Talento y Calidad de Servicio en Hoteles 3 Estrellas del Distrito de Zorritos”, “Elección de Tesis para Licenciatura en Administración, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes - Perú, con el objetivo común de definiendo lo que es la gestión del talento y la calidad del Servicio en los hoteles 3 estrellas de la zona de Zorritos en el año 2015 y se llegó a las siguientes conclusiones.

Los principales resultados obtenidos muestran que uno de los factores que se están evaluando actualmente es el aumento de la calidad del servicio, el aumento de la profesionalización de los servicios prestados (personal altamente cualificado) y el trato personal. De esta forma, gracias a este trato individualizado, se pueden conocer con más detalle las insuficiencias generales de cada consumidor, lo que se fulgura en los resultados de la encuesta realizada, donde el 79% indicó estar de acuerdo con el interés del particular por estas instalaciones.

1.1.3. Antecedentes Locales

Navarro (2016), quien desarrolló la tesis: “Gestión del Talento y Calidad de Servicio para los Empleados EMAPACOPSA - 2016”, para obtar el grado de Maestría en Administración Pública (UNHEVAL).

Se destaca las siguientes conclusiones: Como resultado de la prueba relacionada con la gestión del talento, se puede determinar que el 52% de los trabajadores de EMAPACOP SA representan la mayor cantidad de trabajadores de la empresa de agua potable del país, la ciudad de Pucallpa. La Tabla No. 06 indica que existe una correlación completa ($r = 1$) entre la gestión del talento y la calidad del servicio.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Gestión del talento humano

a) Teoría de la Gestión del Talento

El surgimiento de las nuevas teorías con respecto a la gestión del talento o gestión de personas, porque la organización está formada por personas, todos los seres humanos dedican gran parte de su día a su trabajo y organización, y a veces decimos “esta es mi segunda casa”. Cuando hablamos de la administración de los talentos nos referimos a las funciones que desempeña la gestión de RH, en relación con el área y el responsable de su desempeño en las empresas, empresas y organizaciones, y ahora le llamamos gestión del talento. El avance de la gestión del talento humano ha

evolucionado de forma paralela a la historia de la humanidad y de la gestión, y los factores que han influido en ella son: el avance tecnológico, los cambios en las leyes, los movimientos generales, así como la complejidad del mercado. (Ortega y Llanos 2017).

Según Chiavenato (2002), menciona que el enfoque del GTH busca mejorar la personalidad a los empleados y considerarlos como individuos con las capacidades y habilidades de las que depende la empresa. Para así desarrollar y producir bienes y servicios, para orientar a los clientes, para mejorar la competitividad en el mercado y lograr objetivos comunes y estratégicos y así las personas mejoraren su relación con las organizaciones.

La definición de talento es sinónimo de competitividad, y la competitividad es un rasgo de personalidad que se traduce en comportamientos que crean unas acciones con éxito en el trabajo. Ante ello podemos mencionar que las competencias vienen hacer cualidades que están latentes en los individuos y solo aparecen en su comportamiento en el lugar de trabajo. De Senzo & Robins (2008).

Por su parte, Ibáñez (2011) menciona que la GTH como un proceso gerencial aplicado para evaluar y mantener los esfuerzos humanos; Experiencia, salud, conocimientos, habilidades y el conjunto habilidades que el ser humano posee como parte de la organización.

De acuerdo con Werther y Keith (2008) afirma que la gestión del talento humano va a facilitar que los individuos tengan en sus funciones el cumplimiento de las metas organizaciones; teniendo como objetivos: institucionales, sociales y funcionales. Asimismo, los objetivos comerciales van a aportar al éxito al influir en los logros comerciales a través del uso eficiente de la GTH; Los objetivos de característica funcional permiten alinear los procedimientos de gestión del talento con las insuficiencias organizacionales y los objetivos de la sociedad, siendo responsables de importantes desafíos éticos y sociales, reduciendo las demandas sociales negativas para la organización.

La GTH se conceptualiza como talento al individuo que desempeña sus funciones laborales bajo sus habilidades, actitudes, técnicas para desarrollar sus funciones, asimismo es importante precisar para que el talento pueda desarrollarse requiere de un contexto adecuado (Chiavenato 2009).

b) Inducción del personal

Ortega y Lanos (2017). Han determinado que la inducción al personal ayuda a los empleados a incorporar a la cultura organizacional de la empresa, potenciando ciertos lugares como: bajar la ansiedad por el cambio; Mejorar la eficacia y eficiencia, definiendo claramente las perspectivas organizacionales para el desempeño de las funciones de los empleados; Reducir errores por información incompleta que puedan afectar los costos en que incurre la empresa.

La inducción al personal incluye brindar a los empleados la información necesaria de como desarrolla su actividad la empresa y cualquier otra información que necesiten para llevar a cabo sus funciones, Cetís (2015) Reconocemos que la integración incluye muchos aspectos dentro del marco de integración de los empleados de una empresa; Sin embargo, observamos dos métricas que hacemos en nuestra investigación.

Arias y Heredia (2015, p. 494) enfatizan “la responsabilidad de la organización de asegurar que los nuevos empleados estén informados de esto y desarrollar planes para promover la integración de los nuevos empleados en tiempos de menor duración para el trabajo y para la organización.”

El propósito de la inducción es proporcionar una comunicación adecuada y oportuna al nuevo empleado e involucrarlo en las actividades y los programas para crear la unión del nuevo empleado en la empresa lo más rápido posible, porque de esta manera puede beneficiar a la organización; Una buena integración con el nuevo colaborador siempre traerá buenos beneficios e inventará un mejor rendimiento para su trabajo.

c) Desarrollo de personal

Según Chávez (2016), menciona que la gestión del talento establece como objetivo desarrollar y compartir los recursos humanos, y mejorar las habilidades del componente humano que es responsable de las acciones de la organización; la GTH permite la comunicación, el desarrollo de las personas entre los colaboradores, alineando a la organización con los deseos y las necesidades de los colaboradores para ayudarlos, apoyarlos y empoderarlos. Las habilidades de desarrollo personal enriquecen la personalidad de los empleados y los motivan. Cada colaborador va ser un pilar importante dentro de la empresa.

El proceso de transformación donde un colaborador adopta nuevas ideas, innovación, formar de tomar decisiones se le denomina desarrollo personal que es muy importante su aplicación dentro de la organización. Celeste (2019). Hoy en día, no es solo la calidad del producto que ofreces, sino la calidad de las personas que lo brindan; El factor humano juega un papel crucial en la organización.

d) Recompensa del personal

Chiavenato (2009) afirma que la recompensa del trabajador o empleado no es más que el proceso de motivar a los individuos y cumplir sus expectativas con sus más altas necesidades personales. Incluyendo también las recompensas, compensaciones, beneficios sociales y servicios. señalan quien de los colaboradores se sienten motivados de forma extrínseca o intrínseca por parte de la empresa, para poder recompensar a un colaborador se tiene que considerar algunos criterios como resultados obtenidos, relación humanista, trabajo en equipo y demás indicadores que son determinantes para premiar a un colaborador.

Las recompensas dentro de la organización son lo que la gente espera para satisfacer las necesidades individuales. Todos los trabajadores y empleados bien capacitados y motivados están incluidos: conocer a las personas, no solo al dinero, puede ser una buena ventaja en estos días, ya que forma una parte esencial de la motivación. Para lograr el incremento del desempeño la organización, los encargados de la alta dirección deben tener un rol de motivadores, otorgando premios por su buena labor y así mismo alentar a los demás del grupo, recordando que el trabajo dentro de la organización debe ser en equipo. (Ortega & Lanos, 2017).

Existe diversas maneras de cómo podemos recompensar al personal por el trabajo que realizan, de tal manera que alcemos su motivación y realicen mejor su trabajo.

e) Reclutamiento del personal

Chiavenato (2009) enfatizó que le da mucha importancia al uso correcto de los recursos, mejor dicho, a la implementación de los procesos de selección. Lo primordial es el resultado mas no el medio para la empresa. Además, todo el proceso y la designación de personas emparejadas se centran

en la Agencia de Gestión de Recursos Humanos (HRA), que es el órgano de toma de decisiones.

La Real Academia Española define el término "reclutamiento" como "la reunión de personas para un fin específico". A nivel organizativo, se define la asignación como una forma de demanda estimada de un servicio o producto. La necesidad de las personas es una variable de ventas estimadas.

El reclutamiento sigue un proceso de planificación previa. Esto incluye no solo identificar y verificar las necesidades de personal, sino también identificar y verificar las fuentes y los medios más adecuados, según el perfil deseado y el segmento de mercado en el que se encuentre. La contratación de personal debe invocar a una cantidad mínima o baja de candidatos para proporcionar información suficiente en el proceso de selección de manera oportuna; Por tanto, determinar el segmento de mercado en el que se ubican los postulantes más idóneos es un buen uso de los recursos institucionales en los que se dirigen adecuadamente los esfuerzos de captación. Ortega y Lanos (2017).

f) Capital humano

Chiavenato (2009) identifica que la definición del talento humano direcciona al concepto de capital humano, el valor que una empresa puede poseer para ser competitivo y alcance el logro de metas. Recursos Humanos Por otro lado, el modelo de valor agregado proporciona herramientas y gestión adecuada para incrementar el capital humano en la empresa.

Los esfuerzos del capital humano para el normal funcionamiento de la empresa, cualquiera que sea la naturaleza de las operaciones de la organización, son importantes. Si la gente no participa y no quiere colaborar, el negocio no funcionará y no habrá resultados. Por eso es importante prestar especial atención al talento humano, con un control de gestión eficaz, pero también prestar atención a factores básicos como la motivación y la comprensión de los factores psicológicos (Cuesta y Valencia, 2015).

1.2.2. Calidad de servicio

a) Teoría de la calidad de servicio

Según Zeithaml & Bitner (2002). Destacan que la calidad en el servicio se refiere a los procedimientos, procesos y prácticas intangibles, incluidos los eventos y acciones realizados por los colaboradores de la organización a los

clientes o usuarios. Todo esto se deriva del conocimiento necesario que el cliente tiene o puede tener sobre los servicios prestados como un servicio de calidad, así como la medida en que el proveedor del servicio logra que sus clientes estén satisfechos.

Pérez (2013) argumenta que la calidad del servicio es el proceso espiritual a través del cual los diversos factores que interfieren en un servicio se reflejan plenamente en forma de imágenes específicas e inmediatas, expresadas a través de las valoraciones de los usuarios sobre la excelencia de la experiencia de servicio. Las inconsistencias de los clientes no están siendo satisfechas.

Por otro lado, Griffin (2015) afirma que la calidad de servicio es la medida en que los servicios individuales y poblacionales aumentan la probabilidad de lograr el resultado deseado, de acuerdo con el conocimiento profesional.

Calderón (2014) afirma que la calidad del servicio son actividades que se relacionan entre sí, que brinda el proveedor para que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar correctos, asegurando su correcto uso.

El autor Victor Quijano (2004), menciona que la calidad en el servicio es el acatamiento de los planes establecidos de una empresa con los clientes, medidos en términos de tiempo (expectativas del cliente) y calidad (términos pactados)". El cliente desea cada vez más un servicio de alta calidad porque asocia su compra con lo que recibe en sus productos o servicios, es decir, muchas veces el cliente compara el servicio con lo que puede conseguir por sí mismo.

b) Capacidad de respuesta

Según Shawn Meehan y Charlie (2002), afirma que es clave tener contentos a los clientes o consumidores esto va garantizar su pronto regreso a la empresa. Si bien un buen servicio al cliente busca generar una respuesta positiva, el servicio va más allá de su definición El incumplimiento de los plazos o la omisión de preguntas puede incrementar la insatisfacción de los clientes con su negocio e incitarlos a investigar los servicios de la competencia.

c) Empatía

Según López, Richaud (2014). La empatía se refiere a la preocupación personal, constituye la fuente principal de los edictos de la calidad del servicio: ser comprensible en el servicio, y esforzarse en ser eperfecto promoviendo la empatía humana. La empatía asimismo es ponerse en lugar del prójimo poder sentir lo que siente, en el caso empresarial es pensar como el cliente, y sus opciones para elegir nuestro producto.

d) Seguridad

Se refiere al ala respuesta del servicio encomendado y al cariño de los colaboradores, como también la actitud de respuesta al mostrar seguridad y confianza a los clientes. La seguridad comprende un listado de procedimientos y técnicas destinados a evitar y en muchos casos mitigar los riesgos que puedan dar lugar a accidentes laborales, lesiones de daños físicos para el colaborador y económicos para la empresa (Grau y Moreno, 2000).

e) Tangibilidad

Se asocia a las características visibles de las instalaciones, personas, comunicaciones, materiales promocionales recibidos por el cliente y otros elementos visuales. Los consumidores buscan pruebas de la calidad del servicio y los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de gestionar las pruebas para que sean lo más concretas posible. Las herramientas más importantes que se pueden utilizar para lograr una mayor tangibilidad son: ubicación (soporte físico), personas (equipo de comunicación), equipo, materiales de comunicación (folletos, fotos de archivo), código (marca) y precio (Perry y Zethaml, 2002).

f) Confiabilidad

Se considera la estabilidad de la medición, la confiabilidad ayuda a resolver problemas prácticos y teóricos, lo cual ayuda a identificar errores en la medición presente, teniendo en cuenta la varianza/sistemática y la varianza/aleatoria (Kerlinger y Lee, 2002).

1.3. Definición de términos**a. Selección del personal.**

Es un proceso por el cual se busca incorporar un colaborador a una organización, pero ellos deben cumplir con ciertos requisitos que establece las empresas en sus manuales de funciones. (Chiavenato, 2009).

No basta con tener un determinado número de candidatos, sino que es necesario contar con cualificaciones, habilidades o cualidades personales, es decir, elegir a las personas adecuadas y competentes para desempeñar eficazmente el trabajo en la empresa. (Ibáñez, 2011).

b. Asignación de funciones.

La asignación de funciones se puede visualizar en los documentos normativos de la organización es importante determinar que la asignación lo hace los encargados de los órganos de línea por medio de documentos de comunicación en la organización. (Chiavenato, 2009).

Es importante para el funcionamiento eficiente y eficaz de la empresa, y también es un factor motivador para que los empleados, que se sienten parte integrante de la empresa, participen más eficazmente en el desarrollo de los objetivos.

c. Motivación

En la actualidad, motivar adecuadamente a los colaboradores se ha transformado en una actividad que crea orgullo y compromiso en los colaboradores y en sus actividades que cada persona realice darán resultados positivos para contribuir con éxito a lo que hace la organización (Pina, 2017).

d. Incentivo

Como miembro de la organización, cada trabajador busca entrenarse y mejorar sus capacidades, utilizando sus conocimientos, esfuerzo, dedicación, habilidades siempre que obtenga un merecido salario. (Chiavenato, 2009).

Para que las empresas operen dentro de ciertos estándares, cuentan con un protocolo o normas de incentivos y castigos orientados a mejorar el comportamiento de quienes participan en ellas. Puede ser, por objetivos alcanzados, antigüedad, calidad, etc.

e. Capacitación

La capacitación como un medio para entrenar al colaborad, hoy en día la capacitación es una forma de desarrollar las habilidades de los colaboradores buscando así ser más competitivos, innovadores y creativos, de modo que puedan

aportar en la mejora de las metas de la empresa y ser cada vez más valorado. (Chiavenato, 2009).

f. Supervisión

La supervisión como parte del proceso de dirección se encarga de monitorear el cumplimiento y la ejecución correcta de lo planificado, se encarga asimismo de que su grupo humano (Talentos) se encuentren cómodos al momento de ejercer sus funciones (Beracochea, 2014). Es un proceso sistemático de control, seguimiento, mejora, evaluación, dirección, consultoría y capacitación; de naturaleza administrativa y educativa; que una persona ejerce en relación con otras, sobre las que ejerce algún poder en la organización; Para lograr mejorar el desempeño de los empleados, potenciando sus capacidades y asegurando la calidad del servicio.

g. Ambiente

El ambiente es el lugar donde el cliente puede apreciar la infraestructura, el orden de cómo se muestran los productos y demás objetos físicos que es parte del ojo del cliente, el ambiente tiene que transmitir mucha confianza al cliente (García, 2017, p.177).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLE

2.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

2.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre la inducción del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- Existe relación significativa entre la recompensa al personal con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- Existe relación significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio de la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- Existe relación significativa entre el reclutamiento del personal y la calidad de servicio de la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- Existe relación significativa entre el capital humano y la calidad de servicio de la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

2.3. Matriz de consistencia

Tabla 1.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Hipótesis General Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.		Inducción del personal	Plan de elaboración del proceso inductivo	Tipo de investigación
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la inducción al personal con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?	Objetivos específicos Establecer de qué manera la inducción al personal se relaciona con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la inducción del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Variable asociativa	Recompensa del personal	Remuneración	Aplicada, enfoque cuantitativo, nivel relacional no causal.
¿Cuál es la relación entre la recompensa al personal con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?	Establecer de qué manera la recompensa al personal se relaciona con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Existe relación significativa entre la recompensa al personal con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Gestión del talento Humano	Desarrollo del personal	Incentivos Capacitación Competencias	Diseño No experimental transversal
¿Cuál es la relación entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?	Establecer de qué manera el desarrollo del personal se relacionan con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Existe relación significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio de la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.		Reclutamiento de personal	Recibimiento de Curriculum	Población y muestra La población de la investigación está conformada por 42 colaboradores de la Distribuidora San Benito
¿Cuál es la relación entre el reclutamiento del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?	Determinar de qué manera el reclutamiento del personal se relacionan con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Existe relación significativa entre el reclutamiento del personal y la calidad de servicio de la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Variable de supervisión	Capital Humano	Compromiso organizacional Iniciativa y creatividad	N= 42 n= 42
¿Cuál es la relación entre el capital humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María?	Confirmar de qué manera el capital humano se relacionan con la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Existe relación significativa entre el capital humano y la calidad de servicio de la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.	Calidad de servicio	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	Técnica de recolección de datos. Encuesta – cuestionario aplicado al personal de ventas y administrativos, con opciones de respuesta tipo Likert.
				Confiabilidad	Habilidad para prestar el servicio promedio de forma cuidadosa y fiables	
				Empatía	Facilidad para comprender comunicarse con los otros y para facilitar las relaciones y los procesos grupales	
				Seguridad	Cualidad de los recursos humanos de la empresa para poder mostrar seguridad y confianza al cliente	Instrumento de recolección de datos.
				Capacidad de respuesta	Soltura y voluntad de los recursos humanos de la empresa por ayudar al cliente de manera rápida	Exel y

2.4. Operacionalización de variable

Tabla 2.

Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.

EXTRUCTURA INTERNA DE A HIPOTESIS				
VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Gestión del Talento Humano	Es desarrollar las cualidades, habilidades y ofrecer un ambiente adecuado para potenciar el talento de los colaboradores logrado así más eficiente al momento de usar los recursos (Ramírez, Espíndola, Ruiz y Hugueth, 2019).	Inducción del personal	Plan de elaboración del proceso de inducción Reconocimiento de la organización	Cuestionario
		Recompensa del personal	Remuneración Incentivos	
		Desarrollo del personal.	Capacitación Competencias	
		Reclutamiento del personal	Recibimiento de Curriculum Entrevista Personal	
		Capital Humano	Compromiso organizacional Iniciativa y creatividad	
		Tangibilidad	Detalles físicos de las instalaciones físicas, equipos de la empresa	
		Confiabilidad	Cualidad que caracteriza para poder ofrecer un servicio de manera fiable	
Calidad de Servicio	La calidad del servicio es una prioridad competitiva y, por lo tanto, un factor presente en todas las interacciones humanas y organizacionales, y constituye una característica que distingue a las empresas exitosas de las fracasadas (Rubio, 2014).	Empatía	Característica propia de un ser humano por entender a su entorno social, pudiendo comunicarse y estrechar lazos positivos.	Cuestionario
		Seguridad	Cualidad de los recursos humanos de la empresa para poder mostrar seguridad y confianza al cliente	
		Capacidad de respuesta	Soltura y voluntad de los recursos humanos de la empresa por ayudar al cliente de manera rápida	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Para el trabajo de investigación se empleó como tipo de investigación aplicada, se utilizará conocimientos de la gestión del talento humano y la calidad del servicio se utilizarán para responder preguntas y contraste.

La investigación aplicada también se conoce como investigación activa o dinámica, y está estrechamente relacionada con la investigación anterior, ya que se basa en aportes del estudio, teniendo fin en comparar la teoría con la realidad (Tamayo, 2003).

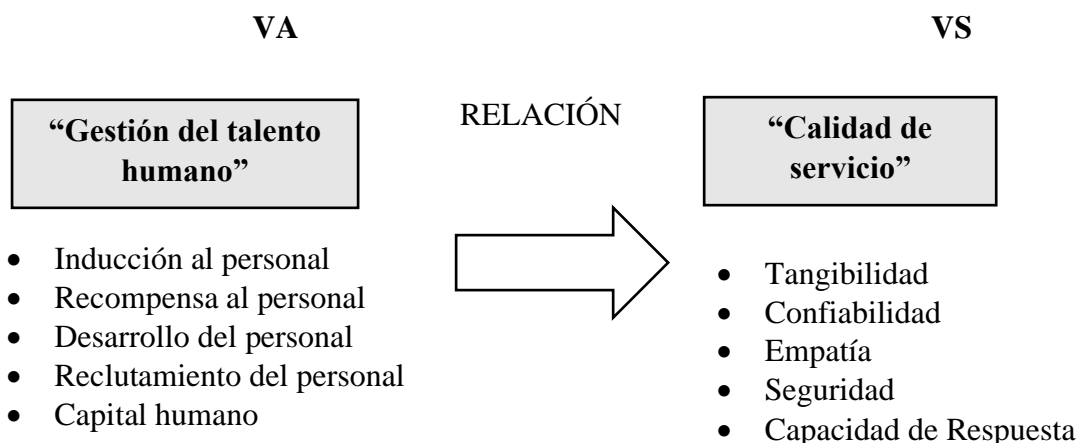
El nivel de la investigación es relacional porque mediremos en qué medida hay relación entre la variable asociada 'gestión del talento humano' y la variable supervisión 'calidad del servicio'.

Los estudios de correlación, cuando evalúan el grado de relación entre dos o más variables, miden cada una de estas variables y luego identifican y analizan la relación. Las hipótesis probadas apoyan estas asociaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Diseño de investigación

Es de diseño no experimental y de tipo transversal, porque la investigación realizará sin manipular intencionalmente variables, analizaremos realidades existentes en momento determinado.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), un diseño no experimental porque no se manipulará deliberadamente ninguna variable, solo se estudiarán los fenómenos tal como se desarrollarán en su contexto natural. Como también será de corte transversal, porque los datos serán recogidos en un solo periodo de tiempo. El diseño metodológico corresponde a la investigación de correlación; su grafica es la siguiente.

Figura 1.*Variables de investigación*

Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que la población es el acumulado de cualesquier de los casos que se ajustan a un conjunto de especificaciones.

Este estudio se realizará en la Distribuidora San Benito S.R.L cuya unidad de análisis será el personal de ventas y administrativos, que está compuesta por 42 colaboradores. Eso será toda la población de estudio a investigar en la Distribuidora San Benito S.R.L.

3.3.2 La Muestra

Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que la muestra es un subconjunto de la población relevante que es parte de la recolección de los datos, los datos deben ser identificados y delimitados con anterioridad, además, deben ser representativos del total de la población.

En la presente indagación se utilizará como muestra a 42 colaboradores entre ellos administrativos debido a la poca población, lo que se denominaría 'muestra censal.

3.4. Técnica de recolección de datos

El instrumento que utilizaremos para recopilar información es el cuestionario.

El desarrollo de cuestionarios no es más que el desarrollo de herramientas que se utilizarán para recopilar información, es decir, una guía de las preguntas que se realizarán en cada caso.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) menciona que el cuestionario es un listado de preguntas que mantienen relación con la variable de estudio, estas preguntas irán relacionadas con lo establecido en la hipótesis, objetivos y problema.

Para la recogida de los datos se entregarán cuestionarios al personal de san Benito incluidos administrativos quienes serán los encargados de realizar la evaluación de dicha investigación.

3.5. Técnica estadística para el procesamiento de la información

3.5.1. Estadística descriptiva

Se realizó la recolección de datos para su análisis de descripción, presentación, interpretación, y empezando en primer lugar con la actividad de describir el comportamiento de los datos y los puntajes obtenidos de cada variable. Asimismo, se utilizó la distribución de frecuencia es un conjunto de puntajes que se clasifican en sus propias categorías y generalmente se presentan en forma tabular.

3.5.2. Estadística inferencial

La estadística inferencial utilizada en el estudio ayuda a realizar una comparación de prueba de hipótesis, para esclarecer la relación estadística entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio. El estadístico utilizado es la correlación Rho de Spearman, debido a las características de los datos.

Para determinar el nivel de la correlación, se tiene la escala

Figura 2.

Escala de correlación

Correlación negativa perfecta.	-1.00
Correlación negativa fuerte.	-0.90
Correlación negativa considerable.	-0.75
Correlación negativa media.	-0.50
Correlación negativa débil.	-0.25
Correlación negativa muy débil.	-0.10
No existe correlación alguna entre las variables.	-0.00
Correlación positiva muy débil.	+0.10
Correlación positiva débil.	+0.25
Correlación positiva media.	+0.50
Correlación positiva considerable.	+0.75
Correlación positiva fuerte.	+0.90
Correlación positiva perfecta.	+1.00

3.5.3. Procedimiento

La validación del instrumento para establecer la confianza y validez a través del juicio de expertos o el Alfa Cronbach, para luego procesar los datos logrados y verificar si existe relación entre las variables en estudio.

La encuesta se aplicó a la muestra comprendida por el personal de ventas y administrativos de la distribuidora San Benito, al mes de julio del 2020.

La organización de los datos será en Excel 365 para la ejecución de análisis preliminar. Análisis estadístico de datos se realizará en SPSS v.21.0

Se realizó el análisis estadístico con el Coeficiente de Correlación de Spearman ya que este mide la relación entre dos variables clasificadas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Característica de la muestra

Al analizar los datos demográficos, solo se tomaron en cuenta los empleados de la distribuidora San Benito SRL.

Análisis según su genero

Los colaboradores encuestados según sexo, los masculinos representan el 55% del total de encuestados, asimismo los de sexo femenino representan el 45% de los encuestados.

Tabla 3.

Sexo

GENERO	F	%
MASCULINO	23	55
FEMENINO	19	45
TOTAL	42	100

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Análisis según su edad

Los colaboradores encuestados según su edad, el rango de 18 a 25 años representa al 50% mientras que el rango de 26 a 40 soles representa el 33% y de 41 a más representan el 17%.

Tabla 4.

Edad

EDAD	F	%
18-25	21	50
26-40	14	33
41 a mas	7	17

TOTAL	42	100
--------------	-----------	------------

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Análisis de grado de instrucción

Los colaboradores encuestados según su grado de instrucción, el 67% cuenta con educación secundaria, mientras que el 19% es técnico y solo el 12% de los colaboradores tiene el grado superior.

Tabla 5.

Grado de instrucción

Grado de instrucción	F	%
Sin estudios	0	0
Primaria	1	2
Secundaria	28	67
Técnico	8	19
Superior	5	12
Total	42	100

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Análisis de categoría laboral

Los colaboradores encuestados según su categoría laboral, el 93% está en el área de ventas, mientras que solo el 7% está en el área administrativo.

Tabla 6.

Categoría laboral

CATEGORÍA LABORAL	F	%
VENTAS	39	93
ADMINISTRATIVO	3	7
TOTAL	42	100

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Análisis de tiempo de servicio

Los colaboradores encuestados según su grado de instrucción, el 45% va laborando 1 año o menos, mientras que el 31% ya van 3 años laborando y solo el 24% está en el rango de 1 a 3 años.

Tabla 7.

Tiempo de servicio

TIEMPO DE SERVICIO	F	%
Menos de 1 año	19	45
1 a 3 años	10	24
Más de 3 años	13	31
TOTAL	42	100

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

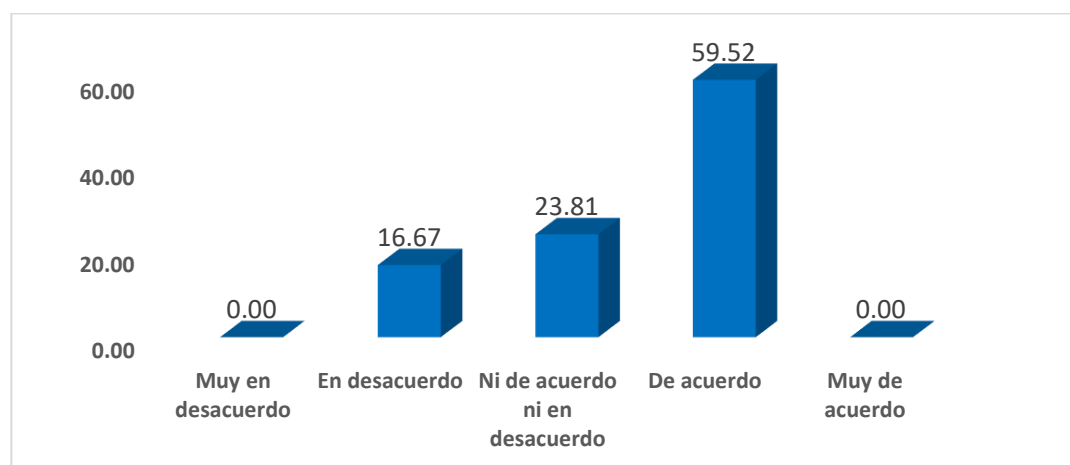
4.2. Variable asociada

Dimensión: Reclutamiento de personal

El 59.52% de los encuestados respondieron de acuerdo, mientras que el 23.81% respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 16.67 respondieron estar en desacuerdo

Figura 3.

Recibimiento de currículum vitae



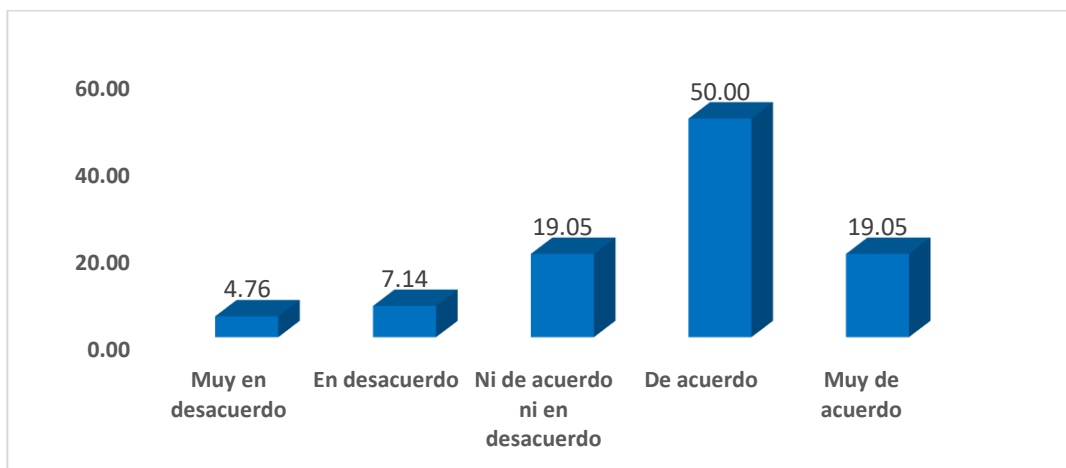
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Reclutamiento de personal

El 59.52% de los encuestados respondieron de acuerdo, mientras que el 23.81% respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 16.67 respondieron estar en desacuerdo

Figura 4.

Entrevista personal



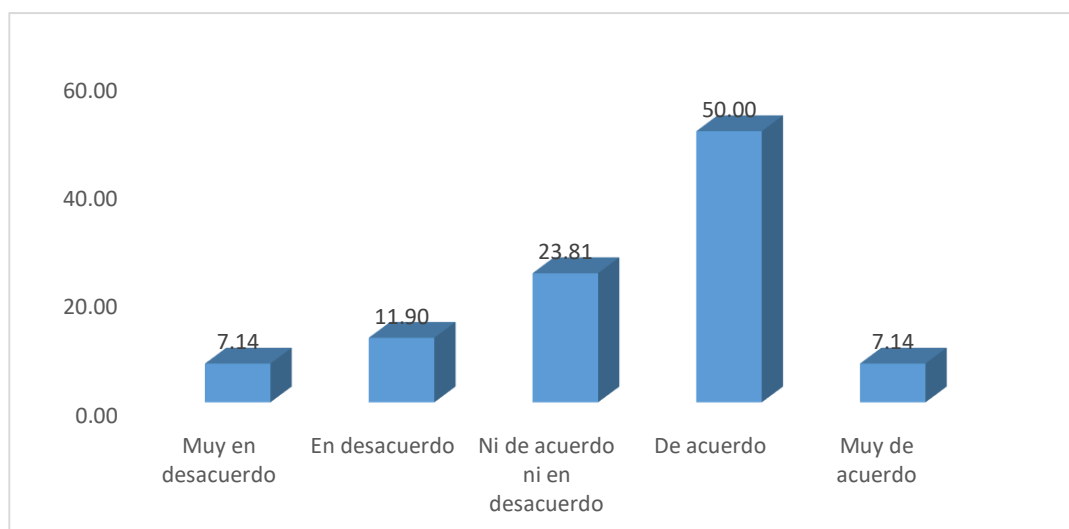
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Inducción de personal

El 50.00% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 19.05% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y muy de acuerdo y solo el 4.76% respondió estar muy en desacuerdo.

Figura 5.

Reconocimiento de la organización.



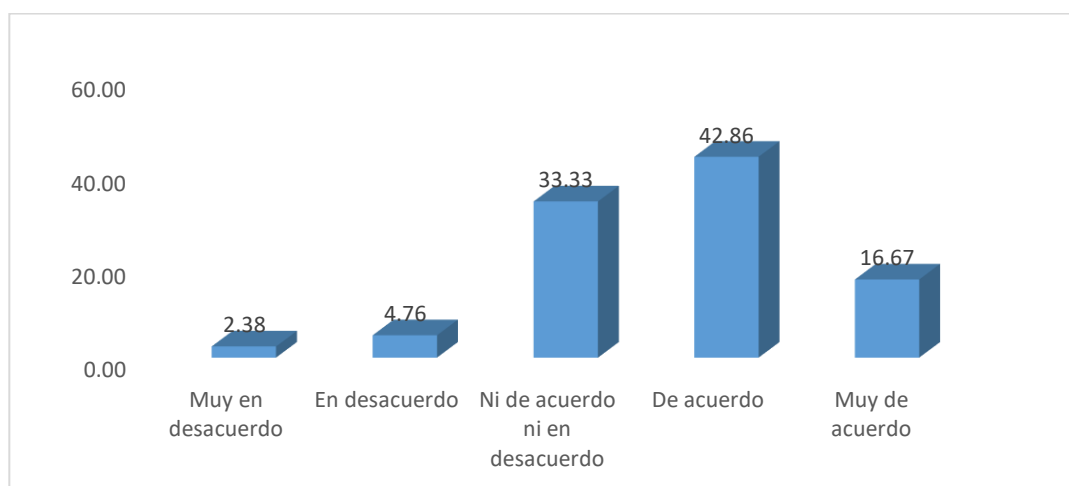
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Inducción de personal

El 42.86% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 33.33% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 2.38% respondió estar muy en desacuerdo.

Figura 6.

Asignación de funciones



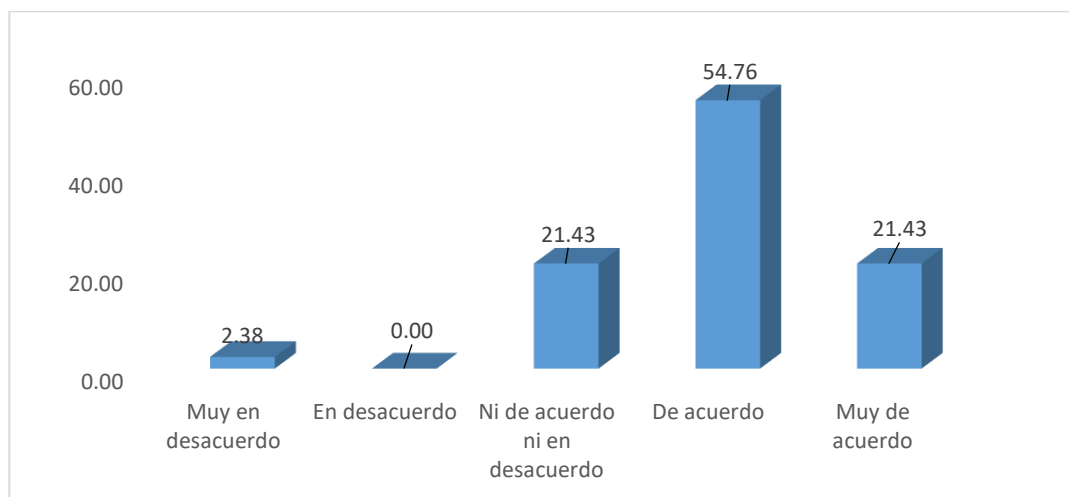
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Capital Humano

El 54.76% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 21.43% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y muy de acuerdo y solo el 2.38% respondió estar muy en desacuerdo.

Figura 7.

Compromiso organizacional



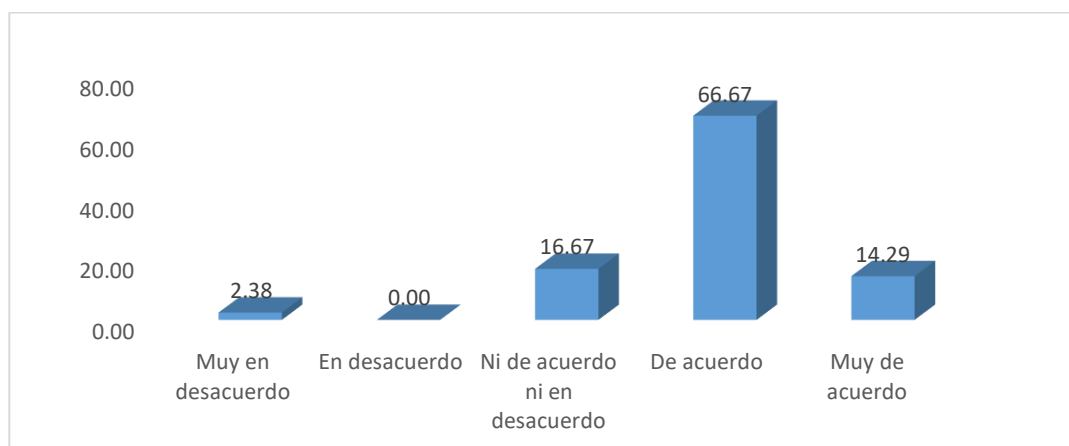
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Capital Humano

El 66.67% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 16.67% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 2.38% respondió estar muy en desacuerdo.

Figura 8.

Iniciativa y Creatividad



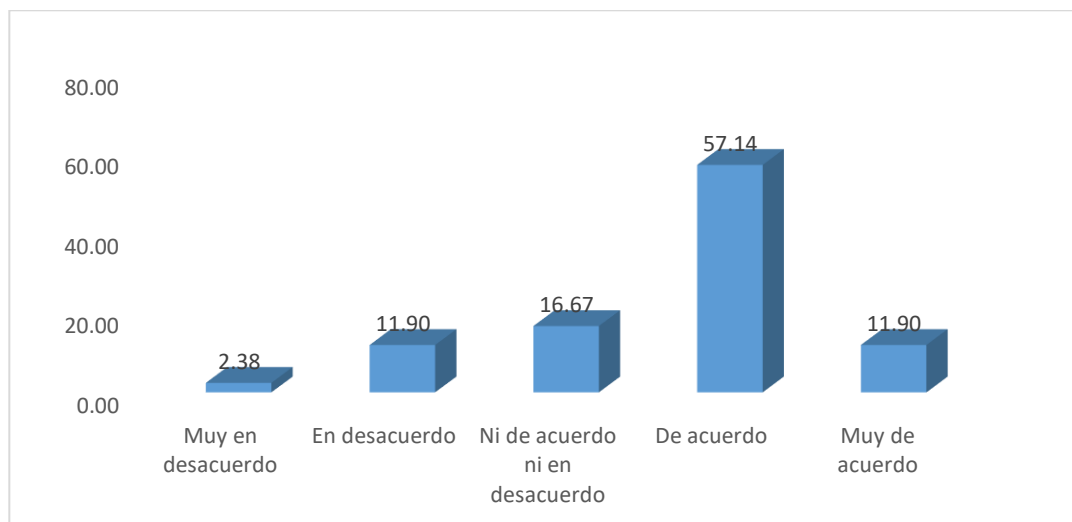
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Recompensa de personal

El 57.14% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 16.67% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 2.38% respondió estar muy en desacuerdo.

Figura 9.

Incentivos



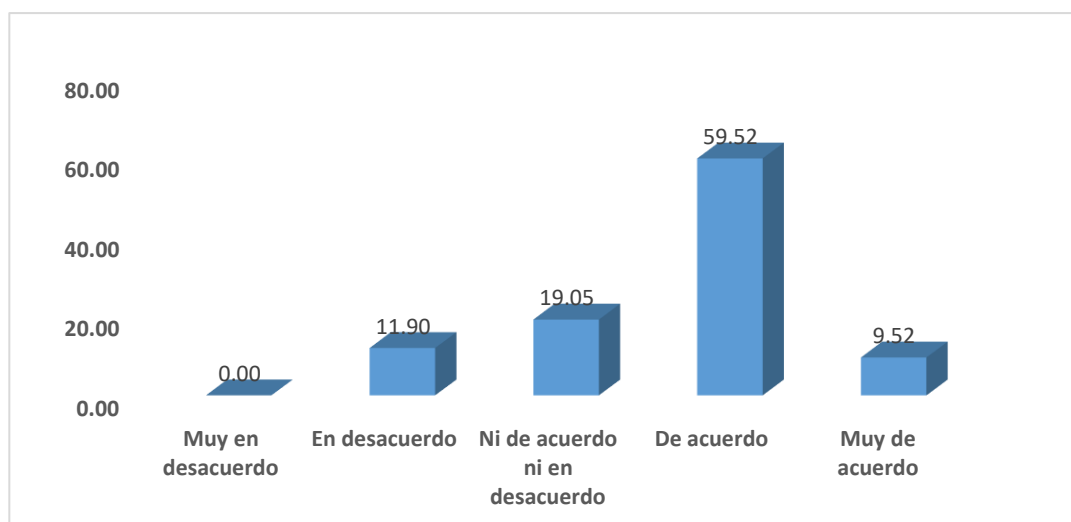
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Recompensa de personal

El 59.52% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 19.05% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 9.52% respondió estar muy de acuerdo.

Figura 10.

Remuneración



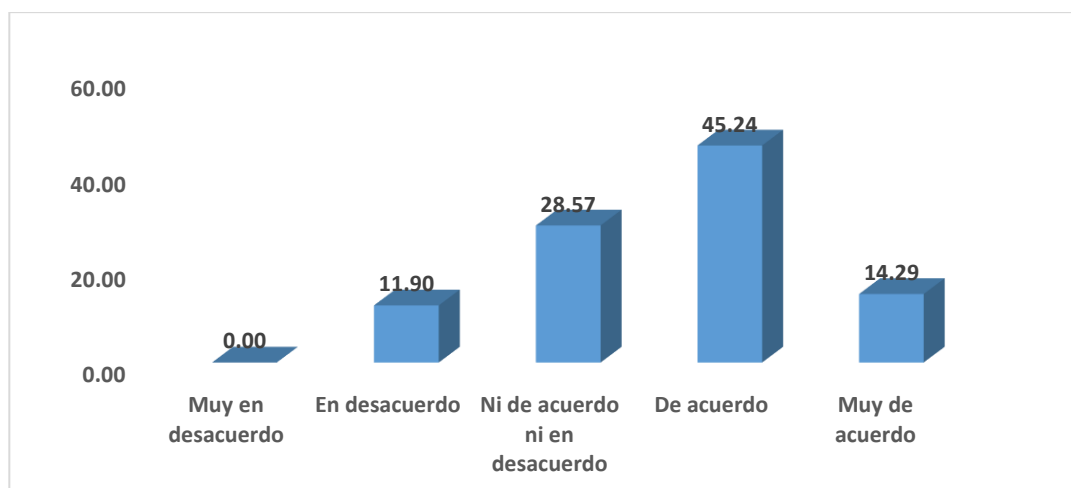
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Desarrollo personal

El 45.24% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 28.57% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11.90% esta en desacuerdo.

Figura 11.

Capacitación



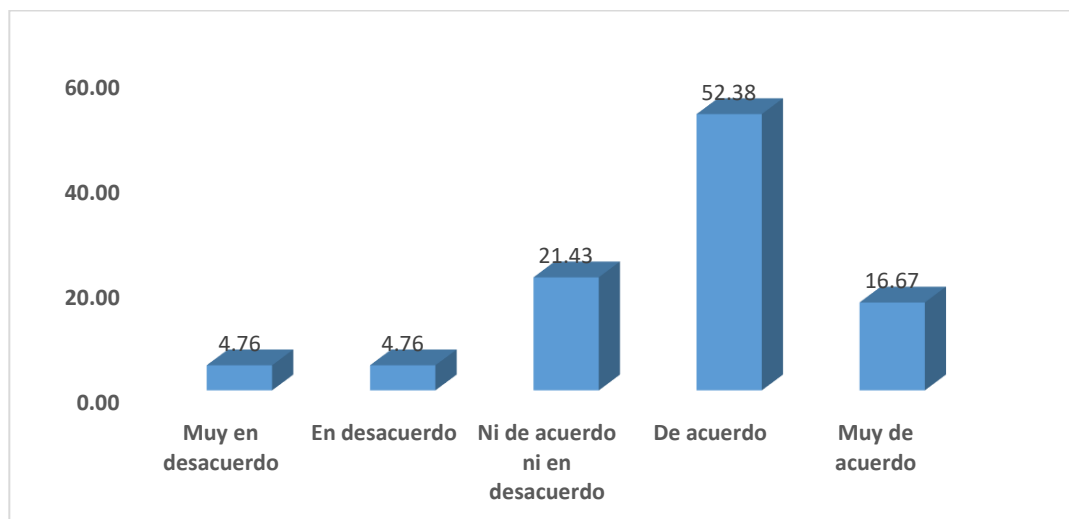
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Desarrollo personal

52.38% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 16.67% respondió estar muy de acuerdo y solo el 4.76% respondió estar muy en desacuerdo y en desacuerdo.

Figura 12.

Competencias



Nota: Encuesta, noviembre 2020.

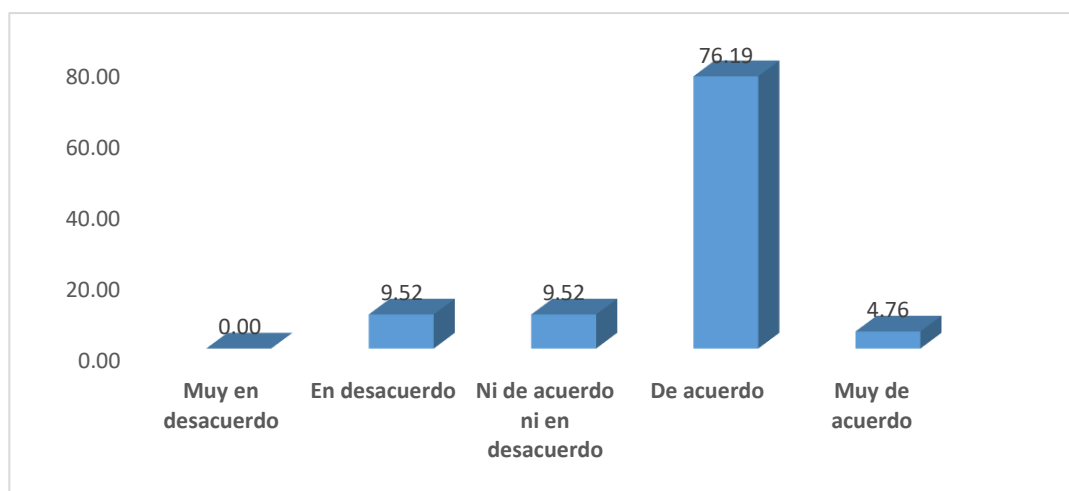
4.3. Variable de supervisión

Dimensión: Tangibilidad

El 76,19% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 9,52% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo.

Figura 13.

Mantenimiento de las instalaciones físicas



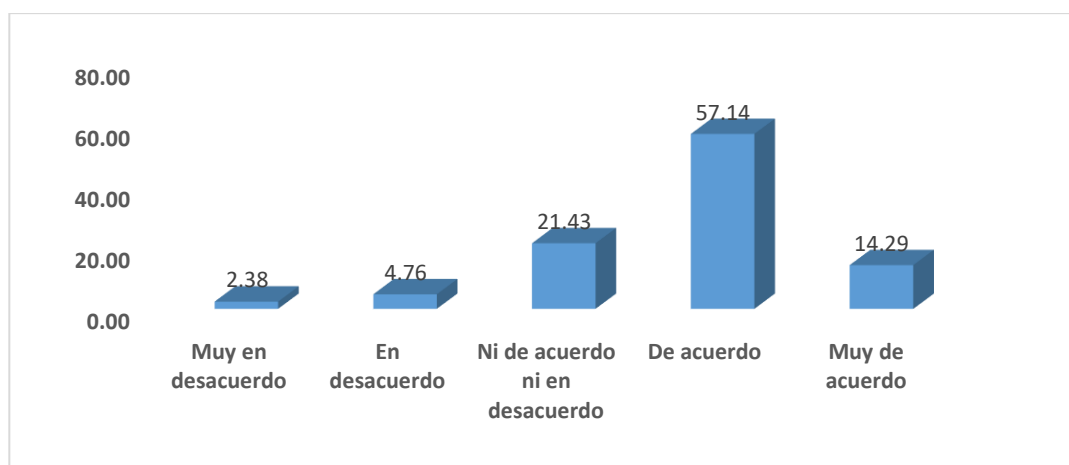
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Tangibilidad

El 57.14% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 21,43% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 14.

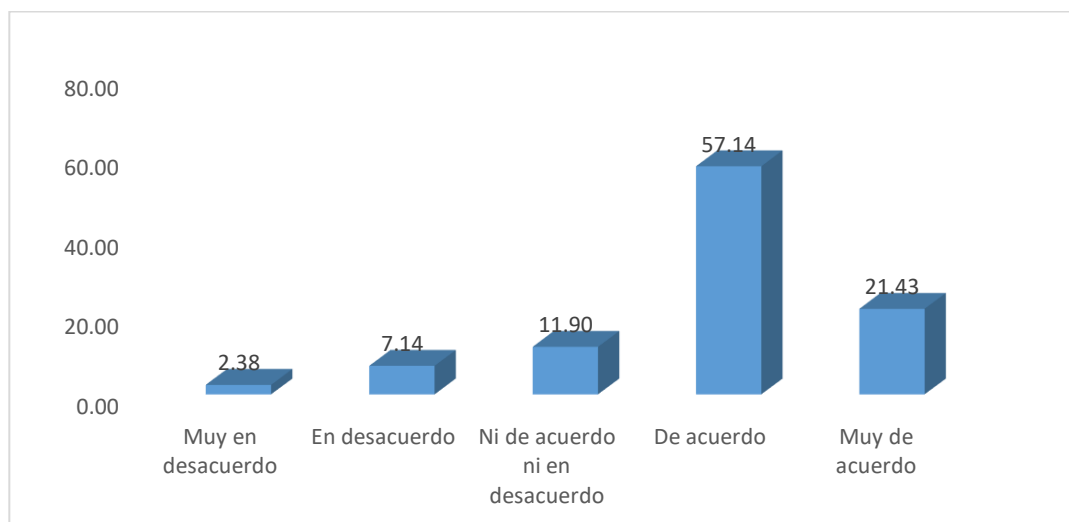
Las instalaciones son pulcras



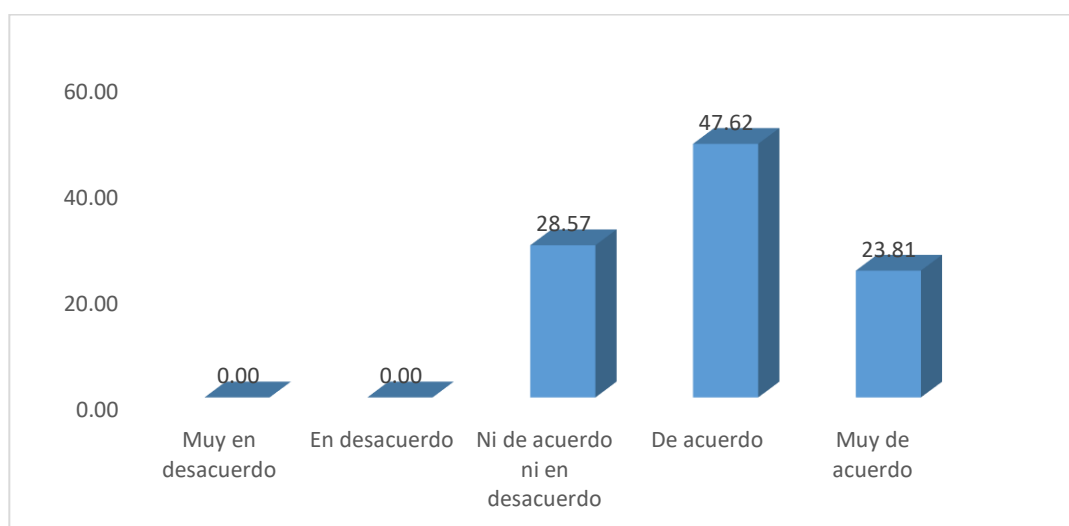
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Seguridad

El 57.14% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 21.43% respondió estar muy de acuerdo y solo el 2.38% respondió estar en muy en desacuerdo.

Figura 15.*Ética de los colaboradores**Nota:* Encuesta, noviembre 2020.**Dimensión: Seguridad**

El 45.62% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 28.57% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 23.81% respondió estar en muy de acuerdo.

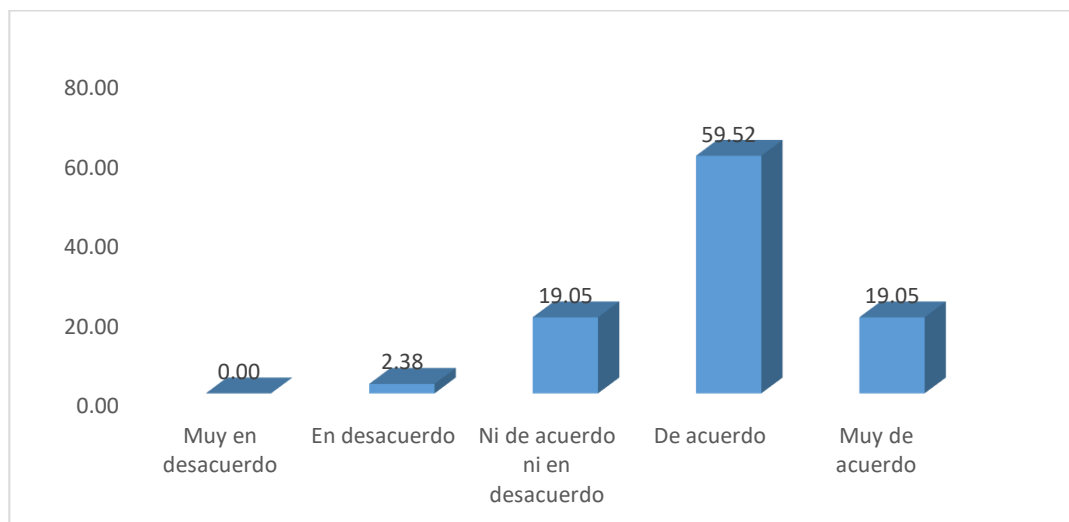
Figura 16.*Los colaboradores generan confianza y seguridad**Nota:* Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Capacidad de repuesta

El 59.52% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 19.05% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y muy de acuerdo y solo el 2.38% respondió estar en desacuerdo.

Figura 17.

Los colaboradores demuestran buena actitud



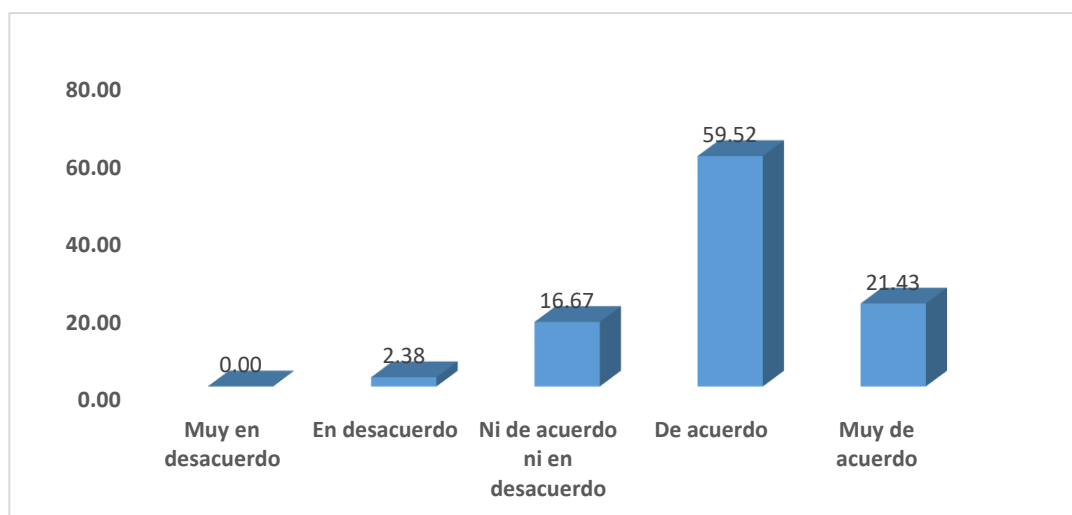
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Capacidad de repuesta

El 59.52% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 21.43% respondió estar muy de acuerdo y solo el 2.38% respondió estar en desacuerdo.

Figura 18.

Buena atención hacia los clientes



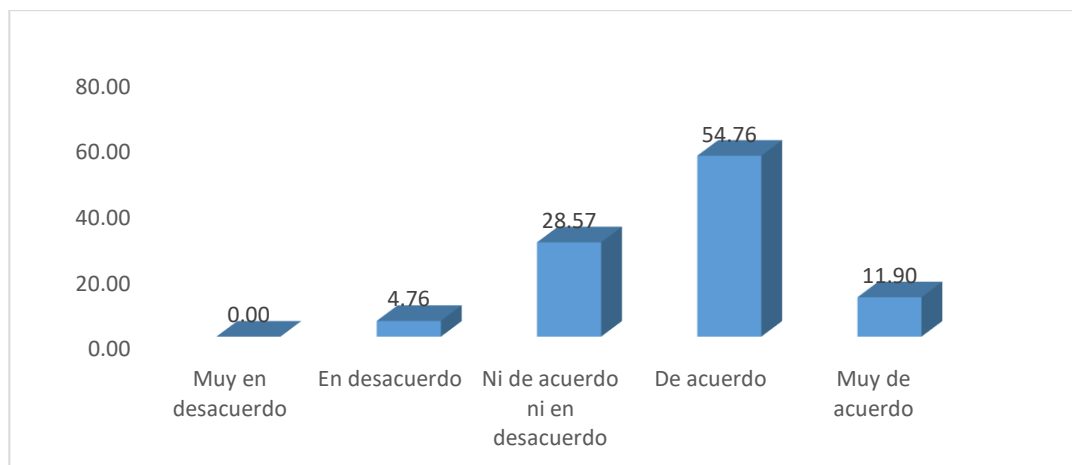
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Confiabilidad

El 54.76% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 28.57% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 19.

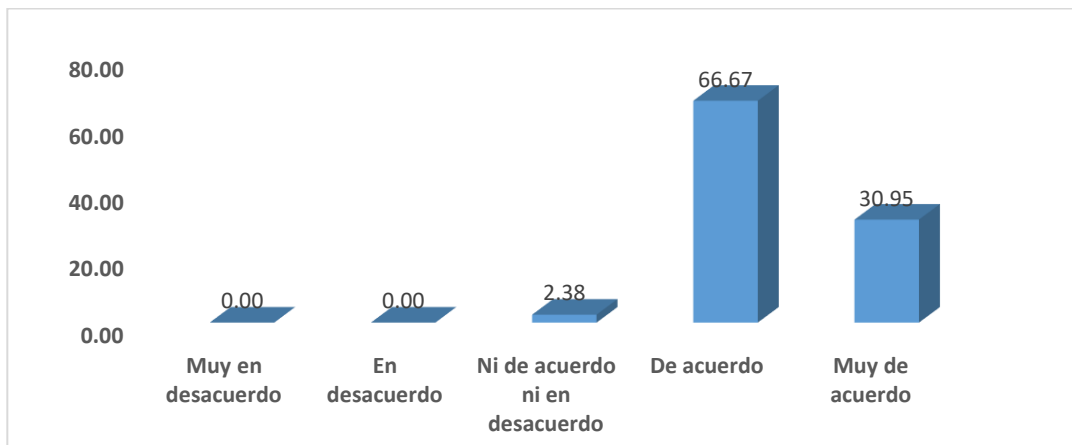
Asistencia de los colaboradores con ropa adecuada



Nota. Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Confiabilidad

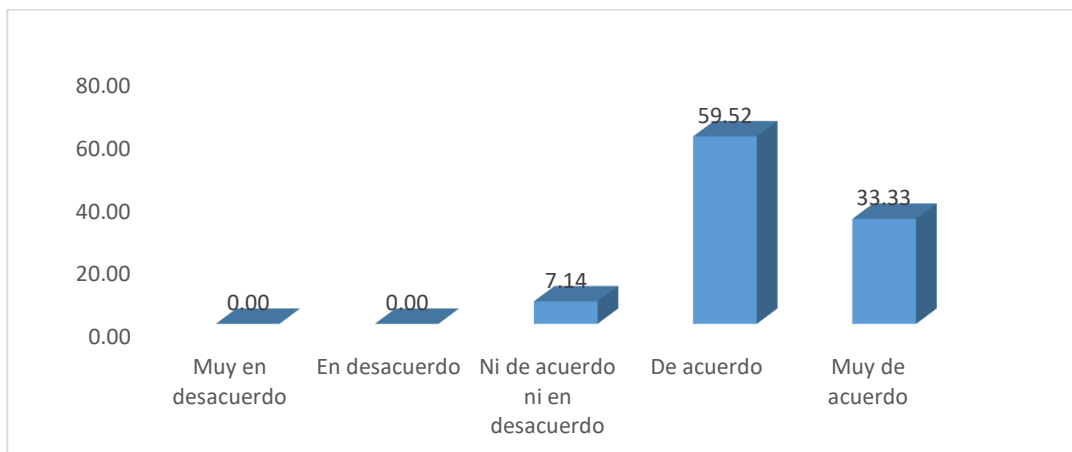
El 66.67% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 30.95% respondió estar muy de acuerdo.

Figura 20.*Satisfacción de su atención hacia los clientes*

Nota. Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Empatía

El 59.52% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 33.33% respondió estar muy de acuerdo.

Figura 21.*Cooperación con su compañero de trabajo*

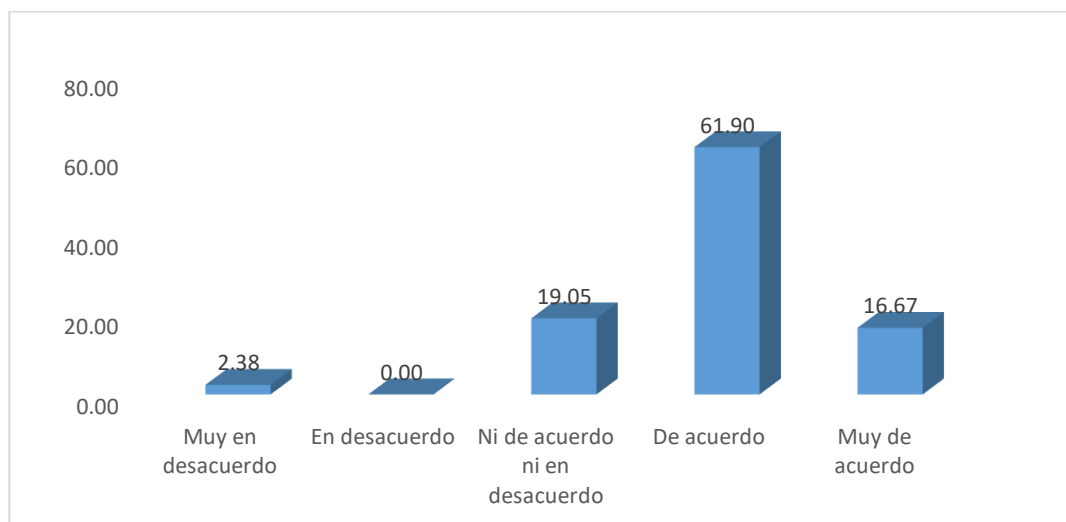
Nota: Encuesta, noviembre 2020.

Dimensión: Empatía

El 61.90% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, mientras que el 16.67% respondió estar muy de acuerdo y solo el 2.38% respondió estar en muy en desacuerdo.

Figura 22.

Empatía con el cliente



Nota: Encuesta, noviembre 2020.

4.4. Contrastación de hipótesis

Para el resultado del contraste de hipótesis de correlación se instauró el nivel de significancia alfa igual al 5% ($\alpha = 0.05$) en total para todas las pruebas.

El nivel de confianza es de $(1 - \alpha)$ que es igual al 95% (0.95)".

La prueba de la hipótesis general admite:

- H_0 : No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo Maria.
- H_1 : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo Maria.

Tabla 8.*Gestión del talento humano y la calidad de servicio*

Correlaciones			Gestión del Talento Humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,383*
			.	,012

	N	42	42
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,383*	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	42	42

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva débil (0,383).
- b. Significancia bilateral (P. Valor).** El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).
- c. Decisión:** Siendo el P-valué menor que alfa (P. Valor < α), (0,012 < 0,05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación entre significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

Hipótesis específicas:

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H₀: No existe relación significativa entre la inducción del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- H₁: Existe relación significativa entre la inducción del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

Tabla 9.

Inducción del personal y la calidad de servicio

		Correlaciones		
			Inducción del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Inducción del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,287
		Sig. (bilateral)	.	,065
		N	42	42
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,287	1,000

	Sig. (bilateral)	,065	.
	N	42	42

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión inducción de personal y la calidad de servicio, con un grado de correlación débil (0,287).
- b. Significancia bilateral (P. Valor).** Se indica que la correlación no es significativa (P. Valor > 0.05).
- c. Decisión:** Siendo el P-valor mayor que alfa (P. Valor > α), (0,065 > 0,05) entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternante, lo cual concluimos que no existe relación entre significativa entre la inducción del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H₀: No existe relación significativa entre la recompensa al personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- H₁: Existe relación significativa entre la recompensa al personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

Tabla 10.

Recompensa de personal y calidad de servicio

		Correlaciones	
		Recompensa de personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Recompensa de personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	42
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,130
		Sig. (bilateral)	,412
		N	42

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión recompensa de personal y la calidad de servicio, con un grado de correlación muy débil (0,130).
- b. Significancia bilateral (P. Valor).** Se indica que la correlación no es significativa (P. Valor > 0.05).
- c. Decisión:** Siendo el P-valué menor que alfa (P. Valor > α), (0,412 > 0,05) entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternante, lo cual concluimos que no existe relación entre significativa entre la recompensa al personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H0: No existe relación significativa entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- H1: Existe relación significativa entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

Tabla 11.

Desarrollo de personal y calidad de servicio

		Correlaciones	
		Desarrollo de personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo de personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,221
		N	,160
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,221
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,160
			42
			42

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión desarrollo de personal y la calidad de servicio, con un grado de correlación muy débil (0,221).
- b. Significancia bilateral (P. Valor).** Se indica que la correlación no es significativa (P. Valor > 0.05).
- c. Decisión:** Siendo el P-valor menor que alfa (P. Valor > α), (0,160 > 0,05) entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternante, lo cual concluimos que no existe relación entre significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H0: No existe relación significativa entre el reclutamiento del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- H1: Existe relación significativa entre el reclutamiento del personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

Tabla 12.

Reclutamiento de personal y calidad de servicio

		Correlaciones	
		Reclutamiento de personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Reclutamiento de personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 42
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,312* ,045 42
			,312* ,045 42

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión reclutamiento de personal y calidad de servicio, con un grado de correlación positiva débil (0,312).

b. Significancia bilateral (P. Valor). Se indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

c. Decisión: Siendo el P-valué menor que alfa (P. Valor < α), (0,045 < 0,05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación entre significativa entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H0: No existe relación significativa entre el capital humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.
- H1: Existe relación significativa entre el capital humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

Tabla 13.

Capital humano y calidad de servicio

		Correlaciones	
		Capital Humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Capital Humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,332*
		N	.
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	42
		Sig. (bilateral)	,032
		N	42

Nota: Encuesta, noviembre 2020.

a. Coeficiente de correlación: El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión capital humano y calidad de servicio, con un grado de correlación positiva débil (0,332).

b. Significancia bilateral (P. Valor). Se indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

- c. **Decisión:** Siendo el P-valué menor que alfa ($P. Valor < \alpha$), ($0,032 < 0,05$) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación entre significativa entre el capital humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación fue determinar la relación Existente entre las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María, para lo cual se enunció la siguiente hipótesis, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María, se aplicó un cuestionario para medir las variables, la gestión del talento humano 10 ítems y la calidad de servicio con 10 ítems, ambos con preguntas de tipo Likert.

Noel y Serna (2017), realizo un estudio donde relaciona la Gestión del talento humano y calidad de servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos, teniendo los siguientes resultados sobre la dimensión confiabilidad los encuestados han respondido con un 75% estando de acuerdo, asimismo refleja que la dimensión confiabilidad impacta directamente sobre los resultados de la empresa, en esta investigación desarrollada en la distribuidora San Benito S.R.L. de Tingo María se obtuvieron resultados similares con una muestra de 42 pobladores respondiendo estar de acuerdo al 54.76% sobre la dimensión confiabilidad.

Acosta (2017) realizo un estudio donde determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C., y su hipótesis la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. concluye que hay relación entre las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio, obteniendo los resultados por medio de los instrumentos estadísticos como la prueba de Pearson (una relación de 0.819), finiquita que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y calidad de servicio, en la presente investigación se encontró también la existencia de la relación entre ambas variables así como se concluyo que existe relación entre significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María, con un grado de correlación positiva débil (0,383).

CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la distribuidora San Benito de la ciudad de Tingo María, con un grado de correlación positiva débil ($\rho = 0.383$).
2. La dimensión inducción de personal no tiene relación significativa con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de ($\rho = 0.287$), calificada con un grado de correlación débil y un nivel de significancia bilateral de ($0,065 > 0,05$).
3. La dimensión recompensa al personal no tiene relación significativa con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de ($\rho = 0.130$), calificada con un grado de correlación muy débil y un nivel de significancia bilateral de ($0,412 > 0,05$).
4. La dimensión desarrollo de personal no tiene relación significativa con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de ($\rho = 0.221$), calificada con un grado de correlación muy débil y un nivel de significancia bilateral de ($0,160 > 0,05$).
5. La dimensión reclutamiento de personal tiene relación significativa con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de ($\rho = 0.312$), calificada con un grado de correlación positiva débil y un nivel de significancia bilateral de ($0,045 < 0,05$).
6. La dimensión capital humano tiene relación significativa con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de ($\rho = 0.332$), calificada con un grado de correlación positiva débil y un nivel de significancia bilateral de ($0,032 < 0,05$).

RECOMENDACIONES

1. Dar mayor prioridad a la gestión del talento humano dentro de la organización, realizando programas mensuales de capacitación en temas de liderazgo, trabajo en equipo, habilidades blandas, con profesionales especializados asimismo se debe promover el incentivando al personal por su buen desempeño.
2. Se debe desarrollar cada fin de semana o mes, charlas de retroalimentación entre trabajadores donde el encargado o administrador debe liderar estos encuentros con el fin de recibir opiniones de mejoras o quejas de sus colaboradores.
3. Promover las recompensas al personal, como un papel fundamental en la atención al cliente, por medio de incentivos económicos, asensos, empleados del mes.
4. La distribuidora San Benito debe desarrollar el fortalecimiento de las habilidades de sus colaboradores por medio de taller prácticos sobre la importancia del cliente para la organización.
5. La distribuidora San Benito debe seguir mejorando su modelo de reclutamiento de personal agregando en sus procesos de selección la entrevista y exámenes psicológicos y de conocimiento.
6. Se debe desarrollar manuales y normas de convivencia entre los trabajadores, asimismo promover la práctica de valores como la responsabilidad en el cuidado de sus equipos y materiales asignados.
7. Seguir realizando estudios de investigación con el fin de mejorar la atención a los clientes, considerando temas como comportamiento del consumidor, preferencias, estilos de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa de inversiones Hinostrza del distrito de Amarilis (tesis inédita)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huánuco, Perú.
- Alarcón C., Daniel G. (2015) “*La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*”. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal de Carchi.
- Álvarez, N. (2016). *Desarrollo personal, relaciones humanas*. México: Mc Graw Hill.
- Calderón, N., & Liderazgo responsable: *una revisión de la literatura*. Rosario, Colombia: Universidad del Rosario.
- Arias, F. y Heredia, V. (2015). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (6.a ed.). México: Editorial Trillas.
- Beracochea, P. (2014). *Supervisión de personal*. Recuperado de: <http://lasupervisiondepersonal.blogspot.com/>
- Calderón, N. (2014). *Servicio al cliente*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos>, España.
- Celeste, M. (2019). *Qué es el desarrollo personal y como lo puedes aplicar en tu vida*. Recuperado de: <https://blog.biialab.org/que-es-el-desarrollo-personal-y-como-lo-puedes-aplicar-en-tu-vida/>
- Cetis, L. (2015). *Inducción de personal, qué es, tipos y etapas*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/inducion-de-personal-que-es-tipos-y-etapas/>
- Cevallos, S. (2020). *La motivación del talento humano y la calidad de servicio en el Hotel Luna Volcán (tesis inédita)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Abanto, Ecuador.
- Chiavenato A. (2002) *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill-Hill Interamericana.
- Chiavenato, A. (2009). *Administración de recursos humanos* (tercer ed.). D.F, México: McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. En I. Chiavenato, *Gestión del Talento Humano*. México, D.F.: McGraw/Interamericana Editores S.A., 10.
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2015). *Indicadores de Gestión del Capital Humano y del Conocimiento en la Empresa*. La Habana: Academia.
- De Cenzo, D., y Robbins, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México. Limusa Wiley.
- Diario El Peruano (2018). *El tiempo de espera en la atención de la salud*. Recuperado de <http://elperuano.pe/noticia-el-tiempo-espera-la-atencion-salud-65112.aspx>
- García, M. (2017). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en la preservación*. España, Madrid: Editorial CEP.
- Garrido, S. (2006). Dirección Estratégica. España: Ed. McGraw Hill.
- Griffin, J. (2015). *The well-managed health care organization*. Estados Unidos, Michigan. Editorial AUPHA Press.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación (6ta Ed.)*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Jessica del Pilar Meléndez Navarro, “*Gestión del talento humano y la calidad de servicio de los Trabajadores de EMAPACOPSA - 2012*”, Tesis para optar el Grado de Magister en Gerencia Publica (UNHEVAL).
- López, M. B., Filippetti, V. A. y Richaud, M. C. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. Avances en Psicología Latinoamericana, vol. 32(1), pp. 37-51. doi: [dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03)
- Luz M. Vallejo Chávez (2016) *Gestión del Talento Humano* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Aval ESPOCH.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista*, 4 (8), 23-35.
- Noel, M. y Serna, F. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos (tesis inédita)*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.
- Peña, U. (2017). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Cientific*, 3 (7), 177-192.
- Pérez, D. (2013). *El sector de servicios*. Recuperado de: <http://www.monografias.com>, España.

- Puyen, N., & Farfán, S. (2017). *gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de zorritos*. Lima: Universidad Nacional de Tumbes.
- Quezada, K. (2017). *La gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S. A. (tesis inédita)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Ramírez, Reynier I., Espindola, Cesar A., Ruíz, Gladis I., & Hugueth, Alfredo M, (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rubio, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración por Universidad del Valle*, 30 (52), 54-64.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: La Caracola Editores.
- Werther, W. y Keith D. (2008). *Administración de los recursos humanos* (Sexta Ed.). México: Editorial McGrao-Hill.
- Yadira Mariuxi Armas Ortega y Mónica Del Pilar Llanos (2017) *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Universidad Ecotec Samborondón - Ecuador .
- Zeithaml, Valerie, Mary Jo Bitner (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México, DF: McGraw Hill.
- Sean Meehan y Charlie Dawson (2002) *capacidad de respuesta al cliente "Business Strategy Review"*.

Anexos

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Cuestionario de la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio a los
 trabajadores en la Distribuidora San Benito Tingo María – Huánuco**

Estimado colaborador, tenga usted un buen día; solicitamos de su gentil colaboración para responder el siguiente cuestionario. Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y elija la respuesta que cree conveniente y marque con un aspa (X). Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito distinto a la investigación.

ID	Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Considera que la Distribuidora San Benito utiliza los medios adecuados para el reclutamiento y recibimientos de Curriculum vitae de los postulantes a ocupar un puesto?					
2	¿La distribuidora cuenta con profesionales capacitados para el proceso de selección de personal?					
3	¿Te hicieron conocer y socializar con todas las áreas de la organización cuando ingresaste a trabajar?					
4	¿Te asignaron funciones de acuerdo con tus capacidades y habilidades para realizar tu trabajo?					

5	¿Usted se preocupa por el adecuado manejo y funcionamiento de los equipos de trabajo?					
6	¿Valoran sus ideas creativas y le permiten implementarlas para la solución de problemas?					
7	¿Existe algún programa de motivación para fortalecer el estado de ánimo del personal?					
8	¿Considera que la remuneración es justa y eso le hace sentir lo suficientemente motivado para trabajar?					
9	¿Realiza la empresa cursos de capacitación para mejorar su desarrollo personal?					
10	¿Las funciones o actividades que desempeña le permiten desarrollar todo su potencial?					
11	¿Realizan mantenimiento constantemente de las instalaciones físicas de la distribuidora?					
12	¿Las instalaciones físicas de la distribuidora son cómodas, limpias, agradables y atractivas?					
13	¿El personal de ventas cumple con las buenas prácticas de atención al cliente contenidas en el Manual de atención al cliente (valores y normas) en la distribuidora?					
14	¿Los trabajadores de la distribuidora inspiran confianza y seguridad en la información que transmiten a los clientes?					
15	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los clientes?					

16	¿Considera que el cliente recibe una buena atención cuando va a hacer sus compras?					
17	¿Los trabajadores asisten al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para sus respectivas labores?					
18	¿Usted como trabajador (a) se siente satisfecho con la atención que brinda a sus clientes?					
19	¿Cuándo un trabajador de la distribuidora necesita ayuda usted le brinda su apoyo?					
20	¿Cuándo un cliente realiza sus compras le brinda un tiempo suficiente hasta finalizar la compra?					

INFORMACIÓN GENERAL

Edad: 18 a 25 () 26 a 40 () 41 a más ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de Instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Técnica () Superior ()

Categoría Laboral: Ventas () Administrativo ()

Tiempo de Servicio: Menos de 1 año () 1 a 3 años () Mas de 3 años ()

ANEXO 2. TABULACION DE DATOS

VARIABLES DIMENSIONES	VS: GESTION DEL TALENTO HUMANO															PROMEDIO VS	D1		
	D1			D2			D3			D4			D5				P11	P12	PROMEDIO
Nº PERSONAS	P1	P2	PROMEDIO	P3	P4	PROMEDIO	P5	P6	PROMEDIO	P7	P8	PROMEDIO	P9	P10	PROMEDIO				
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4
5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	1	2
6	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
7	4	1	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
8	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	1	3	4	2	5	4
9	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
10	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4
14	2	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
15	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	2	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5
20	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
23	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
25	4	3	4	1	3	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	2	3	2	1	2	4	1	3	1	3	2	3	1	2	2	4	4	4
28	4	5	5	2	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
29	2	4	3	1	3	2	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	2	3
30	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
33	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4
35	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3

29	2	4	3	1	3	2	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	2	3	3
30	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
35	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
37	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
38	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3
39	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
41	4	1	3	1	2	2	1	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
42	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL R(1)	0	2	0	3	1	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1
TOTAL R(2)	7	3	1	5	2	2	0	0	1	5	5	4	5	2	3	0	4	2	0	3
TOTAL R(3)	10	8	5	10	14	6	9	7	2	7	8	3	12	9	5	1	4	9	2	5
TOTAL R(4)	25	21	14	21	18	11	23	28	18	24	25	18	19	22	16	5	32	24	22	24
TOTAL R(5)	0	8	0	3	7	1	9	6	4	5	4	0	6	7	4	0	2	6	2	9

MAXIMO	4	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.5	5	5	5	4.5	5	5	5	5
MINIMO	2	1	2	1	1	1.5	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2.1	2	1	1.5	1
RANGO	2	4	2.5	4	4	3.5	4	4	3	4	3	2.5	3	4	3	2.4	3	4	3.5	4
PROMEDIO	3.4	3.7	3.6	3.4	3.7	3.5	3.9	3.9	3.9	3.6	3.7	3.7	3.6	3.7	3.7	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8
DESVIACION ESTANDAR	0.8	1.0	0.6	1.0	0.9	0.9	0.8	0.7	0.6	0.9	0.8	0.7	0.9	1.0	0.8	0.5	0.7	0.8	0.7	0.8
COEFICIENTE DE VARIABILIDAD	0.2	0.3	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2

CUESTIONARIO DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS TRABAJADORES EN LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO TINGO MARIA - HUANCO

ALTERNATIVAS	VALOR
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

EDAD	VALOR
18 - 25	1
26 - 40	2
40 a mas	3

SEXO	VALOR
Masculino	1
Femenino	2

GRADO DE INSTRUCCION	VALOR
Sin estudio	1
Primaria	2
Secundaria	3
Tecnica	4
Superior	5

CATEGORIA LABORAL	VALOR
Ventas	1
Administrativo	2

TIEMPO DE SERVICIO	VALOR
Menos de 1 año	1
1 a 3 años	2
Mas de 3 años	3

ANEXO 3. VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la
Distribuidora san Benito S.R.L de Tingo María, 2020”

Experto: *Nebenka Caro Potokar*

Domicilio: *Lot. Potokar Mz. E lot. 01*

Especialidad del validador: *Gestión Empresarial*

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																			X	
2	Los ítems ayudan describir conductas.																				X
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																				X
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																				X
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																				X
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																				X

OPINIÓN GLOBAL:

.....
.....

PUNTUACIÓN PROMEDIO

FECHA: *08/10/2020*

FIRMA:

NK

DNI:

: *22998139*

Teléfono

: *94214004*

E-mail

: *nebenka.caro@una.edu.pe*

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la
Distribuidora san Benito S.R.L de Tingo María, 2020”

Experto: *Ms. Walter E. Mucha Huamán*

Domicilio: *Pasaje las Violetas # 412*

Especialidad del validador: *Administrador*

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																		X			
2	Los ítems ayudan describir conductas.																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																X					
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																			X		
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																X					
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																				X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																				X	

OPINIÓN GLOBAL:

El Instrumento es Válido para la ejecución de la Investigación.

PUNTUACIÓN PROMEDIO

87.14

FECHA: 06-10-2020

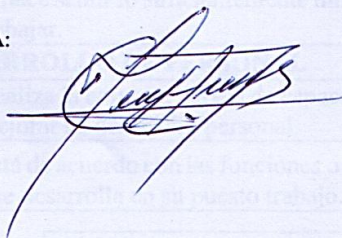
DNI:

: 09598004

Teléfono

: 945831226

FIRMA:



E-mail

: wamuhva@hotmail.com

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
“Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la
Distribuidora san Benito S.R.L de Tingo María, 2020”

Experto: Jhon Hitler Meléndez Ordoñez.

Domicilio: Av. Tito Jime 855

Especialidad del validador: Recursos Humanos

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																		X			
2	Los ítems ayudan describir conductas.																			X		
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																X					
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																		X			
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X		
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																		X			

OPINIÓN GLOBAL:

.....

PUNTUACIÓN PROMEDIO

86 %

FECHA: 16/09/2020

DNI: : 00090471

Teléfono : 994411689

FIRMA:

E-mail : jhonmelendez@unas.edu.pe



JHON HITLER MELENDEZ ORDOÑEZ
ASESOR

