

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Gestión del talento humano y calidad de atención de los colaboradores de Diagnostools S.A.C - 2022

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración.

Autora : Bach. CARHUANCHO CHANCHA, XIOMARA ISABEL.

Coautora : Bach. POMA SAEZ, SOLANCHE YAHAIRA.

Asesor : Mtro. Fredi Paul, Gutierrez Meza.

Línea de Investigación: Ciencias empresariales y gestión de los recursos.
Institucional

Fecha de Inicio y Término: 18.08.2023 - 17.08.2024.

Huancayo - Perú

2024

Hoja de aprobación de jurados

TESIS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE
ATENCIÓN EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA DIAGNOSTOOLS SAC - 2022

PRESENTADA POR:

Bach. Carhuancho Chancha, Xiomara Isabel.

Bach. Poma Saez, Solanche Yahaira.

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE : DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

PRIMER MIEMBRO : DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

SEGUNDO MIEMBRO : DR. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

TERCER MIEMBRO : MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

Huancayo, 30 de diciembre del 2024

Falsa portada

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad De Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión del talento humano y calidad de atención en los
colaboradores de la empresa Diagnostools SAC-2022**

Para optar

Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autores

Bach. CARHUANCHO CHANCHA, XIOMARA
ISABEL.
Bach. POMA SAEZ, SOLANCHE YAHAIRA.

Asesor

Dr. Fredy Paul, Gutiérrez Meza.

**Línea de Investigación
Institucional**

Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de Inicio y culminación: 18-08-2023 - 17-08-2024.

Huancayo - Perú

2024.

Asesor:

Mg. Fredy Paúl, Gutierrez Meza.

Dedicatoria:

A mis padres: Alberto y Candelaria, a mis hermanos: Mario, Patricia, Edgar y Yoel por su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre mi objetivo.

A mi madre: Susy y abuelita: Rosa, por ser motivo y motor para lograr mi anhelado objetivo.

Las autoras.

Agradecimiento:

Queremos agradecer a nuestra Alma Mater de la región Junín, Universidad Peruana Los Andes, por cobijarnos en sus aulas universitarias, durante los cinco años de estudios.

Del mismo, modo a la facultad de Ciencias Administrativas y Contables por brindarnos lo mejor para adquirir conocimientos académicos. Asimismo, agradecer de forma especial a los docentes por la entrega y perseverancia en transmitir sus conocimientos.

A la empresa Diagnostools S.A.C, por el apoyo y facilidades brindados, lo que hizo posible el desarrollo de esta investigación.

Xiomara y Solanche

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0510 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES DE DIAGNOSTOOLS S.A.C - 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. CARHUANCHO CHANCHA XIOMARA ISABEL
Bach. POMA SAEZ SOLANCHE YAHAIRA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mtro. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

Fue analizado con fecha **18/11/2024**; con **111 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.	X
Excluye citas.	X
Excluye Cadenas hasta 20 palabras.	X
Otro criterio (especificar)	

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 18 de noviembre del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Caratula.....	i
Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada.....	iii
Asesor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	vii
Contenido de tablas.....	xi
Contenido de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	xv

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2 Delimitación del problema	18
1.2.1 Delimitación espacial	18
1.2.2 Delimitación temporal	18
1.3. Formulación del problema general.....	19
1.3.1 Problema general	19
1.3.2 Problema específico.....	19
1.4 Justificación.....	19
1.4.1 Social	19

1.4.2 Teórica.....	19
1.4.3 Metodológica.....	20
1.5 Objetivos.....	20
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivo específico.....	21

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes.....	22
Antecedentes internacionales	22
Antecedentes nacionales.....	28
2.2 Bases teóricas o científicas	32
2.3 Marco conceptual	42

CAPITULO III: HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general	45
3.2. Hipótesis específica	45
3.3. Variables.....	45
3.4. Operacionalización de variables.....	47

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación	50
4.2 Tipo de investigación.....	50
4.3 Nivel de Investigación	51
4.4 Diseño de la Investigación.....	52
4.5 Población y muestra	52

4.5.1 Población	54
4.5.3. Muestreo	53
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	53
4.6.1 Técnica de recolección de datos	55
4.6.2 Instrumento de recolección de datos	55
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	54
4.7.1 Recolección de datos	56
4.7.2 Procesamiento de la información	56
4.7.3 Presentación y publicación de los resultados	57
4.8 Aspectos éticos de la Investigación	55
CAPITULO V: RESULTADOS	
5.1 Descripción de resultados.....	58
5.2 Contrastación de hipótesis.....	66
5.3 Análisis y discusión de resultados	74
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
Anexos.....	84
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	85
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	86
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	89
Anexo 4: Instrumentos (cuestionario).....	91

Anexo 5: Validación del instrumento por expertos.....	95
Anexo 6: Consentimiento autorizado (autorización de la empresa).....	104
Anexo 7: Base de datos.....	106
Anexo 8: Evidencias (fotografías de aplicación del instrumento).....	108

Contenido de tablas

Tabla N° 1: V1 Gestión del talento humano.....	56
Tabla N° 2: Dimensión conocimiento.....	57
Tabla N° 3: Dimensión competencias.....	58
Tabla N° 4: Dimensión destrezas.....	59
Tabla N° 5: V2 Calidad de atención.....	60
Tabla N° 6 Dimensión contacto personal.....	61
Tabla N° 7: Dimensión actuación humana.....	62
Tabla N° 8: Dimensión excelencia de servicio.....	63
Tabla N° 9: Correlaciones de hipótesis general.....	65
Tabla N° 10: Correlaciones de hipótesis específica 1.....	67
Tabla N° 11: Correlaciones de hipótesis específica 2.....	69
Tabla N° 12: Correlaciones de hipótesis específica 3.....	70

Contenido de figuras

Figura N° 1: Resultados variable gestión del talento humano.....	56
Figura N° 2: Resultado porcentual de la dimensión conocimiento.....	57
Figura N° 3: Resultado porcentual de la dimensión competencias.....	58
Figura N° 4: Resultado porcentual de la dimensión destrezas.....	59
Figura N° 5: Resultado porcentual de la variable calidad de atención.....	60
Figura N° 6: Resultado porcentual de la dimensión contacto personal.....	61
Figura N° 7: Resultado porcentual de la dimensión actuación humana.....	62
Figura N° 8: Resultado porcentual de la dimensión excelencia de servicio.....	68

Resumen

La presente investigación planteó como problema general ¿Qué relación existe entre talento humano y calidad de atención de los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC - 2022?; como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de atención de los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC – 2022. Y como hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y calidad de atención de los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C 2022. La metodología utilizada corresponde al método general: el científico, tipo de investigación: básica, nivel de investigación: correlacional y diseño de investigación: No experimental. Se trabajó con una población y muestra estadística de 30 colaboradores, se utilizaron dos instrumentos para las variables gestión de talento humano y calidad de atención, que fueron validados por tres expertos calificados, la veracidad y confiabilidad para la gestión de talento humano guarda un valor de (Alfa de Cronbach = 991) y para la calidad de atención un valor de (Alfa de Cronbach= 991) como conclusión principal se determinó la relación existente entre gestión de talento humano y calidad de servicio, equivalente a $rs = 0,984$ lo que significa correlación positiva alta, según los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C en el año 2022, lo que se demostró con la contratación de hipótesis, donde el margen de error que es igual a 0,05 y es mayor al p valor que es igual a 0,000 con lo que se aceptó la H_1 y se rechaza la H_0 que demuestra relación entre las variables de estudio por tal motivo, se recomienda a los directivo de la empresa Diagnostools S.A.C implementar capacitaciones para lograr brindar una buena calidad de servicio a los consumidores, así mismo se recomienda realizar la selección de personal adecuado para la atención al cliente según los resultados.

Palabras claves: Talento humano y Calidad de atención

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between human talent management and the quality of service. The general problem is: what is the relationship between human talent and the quality of service to users of the Company Diagnostools S.A.C – 2022 and the general hypothesis: there is a direct relationship between the management of human talent and the quality of service to users of the Company Diagnostools S.A.C. The methodology used corresponds to the correlational scientific method, the type of basic non-experimental research, correlational research level and descriptive research design. We worked with a statistical sample size of 30 out of a population of 30 employees, two instruments were used for the variables human talent management and quality of care, which were validated by qualified experts, the veracity and reliability for human talent management has a value of (Cronbach Alpha = 0.991) and for the quality of care a value of (Cronbach Alpha = 0.991). As the main conclusion, the existing relationship between human talent management and quality of service was determined, equivalent to $r_s = 0.984$ which means high positive correlation, according to the collaborators of the Company Diagnostools S.A.C in the year 2022, which was demonstrated with the contracting of hypotheses, where the margin of error is equal to 0.05 and accepted and H_0 is rejected, which demonstrates the relationship between the variables of study for this reason, it is recommended to the directors of the Company Diagnostools S.A.C to implement training to provide a good quality of service to consumers, it is also recommended to make the selection of appropriate personnel for customer service according to the results.

Key words: human talent and quality of service.

Introducción

La gestión adecuada del talento humano y calidad de atención ofrece muchas ventajas a la organización; por tanto, mejorar la calidad de vida de los colaboradores siempre será una preocupación en las empresas. Los hallazgos acerca de la calidad de atención en el trabajo de los colaboradores de la organización, evidencian sus percepciones de la calidad de vida. Esta realidad refleja lo que ocurre en el medio laboral, principalmente en cuanto a los factores intralaborales y extralaborales.

El presente quehacer científico, busca establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC-2022 y por ello nos permitió evaluar la calidad de atención a los usuarios del distrito y provincia de Huancayo.

El estudio se encuentra estructurado en cinco capítulos:

El capítulo I, contiene aspectos tales como: Descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema general y específicos, justificación de la investigación: social, teórica y metodológica; objetivos general y específicos de la investigación.

El Capítulo II, contiene: Antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas o científicas de las variables y dimensiones y el marco conceptual.

El capítulo III, contiene: Hipótesis general, hipótesis específicas, variables y operacionalización de variables.

Capítulo IV, contiene: Método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo V, contiene: Descripción de resultados de la investigación, contrastación de hipótesis, análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y culminando con los anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En los últimos años, el entorno laboral y la gestión del talento humano han experimentado transformaciones significativas debido a la recesión, los avances tecnológicos y la llegada de una nueva generación de trabajadores con perspectivas diferentes sobre cómo debería ser el trabajo. Hace solo una década, los departamentos de recursos humanos se enfrentaban principalmente a retos como la planificación de la sucesión y el desarrollo de habilidades de liderazgo para asegurar el éxito. Hoy en día, las tendencias señalan que la competencia por empleados calificados se ha convertido en el principal desafío para los empleadores, llevando a que los lugares de trabajo se enfoquen mucho más en el bienestar de sus trabajadores.

Según cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la gestión del talento humano en nuestro país es de gran relevancia, ya que la alta tasa de empleo informal dificulta implementar adecuadamente estrategias de gestión de recursos humanos. En su informe sobre el empleo correspondiente a los meses de agosto, septiembre y octubre, el INEI reportó que 7 millones 614 mil personas, es decir, el 68,2% de los trabajadores ocupados en áreas urbanas, pertenecen al sector informal.

Esto ha motivado a los empleadores a reinventar la forma en la que gestiona el talento y proporcionar, entre otras cosas, horarios flexibles, mejores planes de retribución, planes de crecimiento y sucesión. Todos debemos prepararnos para los cambios estructurales que están comenzando a revolucionar las formas de relacionar entre la empresa y los trabajadores que suponen nuevas formas de gestionar que las personas de nuevos paradigmas organizativo y modelos de negocio. No podemos escuchar la voz del futuro, ni consultarlo, pero si reflexionar sobre él. Y podemos

preguntarnos como los profundos cambios sociales y tecnológicos que afectaran a la gestión de las personas en nuestra empresa.

En la medida en que podamos determinar los cambios estructurales que nos afectan, que podremos prepararnos con antelación al cambio y prever sus consecuencias de nuestras organizaciones. Como ello vemos que la empresa Diagnostools S.A.C donde sus trabajadores o colaboradores sufren este cambio tecnológico que por ellos tienen dificultades con sus trabajos y así van afectando la atención del cliente.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial:

La investigación se llevó a cabo en la empresa Diagnostools Sociedad Anónima Cerrada, ubicada en avenida Ferrocarril N° 2644, distrito de El Tambo, provincia de Huancayo y región Junín.

1.2.2 Delimitación temporal:

La investigación se ejecutó a partir del diciembre 2022 y se culminó en el mes de agosto del 2023.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática:

La investigación consideró diversas teorías y conceptos que contribuirán a fundamentar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de atención de los colaboradores.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y contacto personal en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022?
2. ¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y actuación humana en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022?
3. ¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y excelencia de servicio en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación social

Según, Hernández y Torres (2018) indican que la justificación social expresa el propósito de la investigación y éste debe ser significativo para que justifique su realización, ayudando al empoderamiento de grupos vulnerables o al estudio de métodos que ayuden a grupos de personas.

La investigación tiene como principal beneficiario a los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C quienes tienen la responsabilidad de que los usuarios se sientan satisfechos con la calidad de atención brindada. Porque la investigación presenta en su marco teórico con fundamento las variables de estudio y resultado que permitirán asumir cambios y mejora la gestión del talento humano y calidad de atención.

Esperamos que el trabajo de investigación sea un aporte para la empresa de Diagnostools y personas interesadas, que sea útil para dar mayor relevancia y valorar la gestión del talento humano y permita mejorar la calidad de vida de los colaboradores mediante una adecuada gestión.

1.4.2 Justificación teórica

Teóricamente, la investigación se justifica al contribuir con nuevo conocimiento científico sobre la gestión del talento humano y la calidad de

atención, basándose en la propuesta teórica de Chiavenato (2009). Este autor define la gestión del talento humano como un factor clave que lleva al desarrollo del capital humano, considerado el patrimonio más valioso de una organización para alcanzar la competitividad y el éxito. Según Chiavenato, la gestión del talento humano abarca un conjunto de políticas y prácticas necesarias para gestionar aspectos gerenciales relacionados con las personas, incluyendo el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del desempeño (p. 52).

Por otro lado, la segunda variable, la calidad de atención, se sustenta en la teoría de Leininger M. (2015), quien describe esta como un conjunto de acciones de apoyo, asistencia o facilitación dirigidas a individuos o grupos con necesidades reales o potenciales, con el propósito de mejorar o aliviar las condiciones de vida. Leininger enfatiza que el cuidado debe ser una actividad orientada a satisfacer necesidades específicas, asegurando bienestar y mejorando la calidad de vida.

1.4.3 Justificación metodológica

En la presente investigación se resalta el uso del método descriptivo para la elaboración de la investigación, empleando el método descriptivo correlacional, se trabaja con la técnica de la encuesta para obtener la obtención de información que fueron aplicados a los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C utilizando el cuestionario para obtención de datos que se utilizaron para el desarrollo de la investigación, los cuales serán validados por expertos y se realizara la confiabilidad estadísticamente.

La investigación es relevante ya que ello permitirá conocer cómo se relaciona gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C. - 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y contacto personal en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022
2. Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y actuación humana en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022
3. Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y excelencia de servicio en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Cepeda Naranjo, Paúl (2019) en su investigación titulado: “*Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, tesis para optar título profesional de Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera*”, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal “determinar cómo influye la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” (p. 15), en el cual existe un inadecuado reclutamiento y selección del personal dentro de la empresa, deficiente integración de personas y el incorrecto proceso de evaluación del desempeño del personal dentro de la empresa, ocasionando que en la empresa exista bajos índices de turistas nacionales e internacionales.

Esta investigación es no experimental, transversal, exploratoria, descriptiva y correlacional y se realizó mediante dos unidades de análisis: Unidad 1: la gestión del talento humano basada en sus dimensiones reclutamiento, selección, integración de personas y evaluación del desempeño, se aplicó una encuesta a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, el instrumento utilizado fue un cuestionario.

Unidad 2: la calidad de los servicios turísticos de la empresa basada en sus dimensiones necesidades y expectativas del cliente, seguridad y confiabilidad, se

aplicó una encuesta a turistas nacionales e internacionales, el instrumento utilizado fue un cuestionario.

Mediante las encuestas aplicadas se pudo evidenciar que los turistas que visitan con mayor frecuencia el atractivo turístico tienen una edad de 25-30 años lo que corresponde al 42% y son del género masculino lo que corresponde al 64%.

Mediante la comprobación de hipótesis se pudo evidenciar que la gestión del talento humano no influye en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Al finalizar el proyecto de investigación se planteó una propuesta que es un modelo de gestión del talento humano por competencias para la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Bravo Valarezo, Jenny (2019) en su investigación titulado: “*Diseño de un plan estratégico para optimizar el desempeño del talento humano y la atención al usuario. Caso Hospital General Machala*”, tesis para optar el título de Magister en: Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.

La administración de empresas encargada de organizar, planificar y direccionar a través del buen control de sus recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos, siendo este último uno de los recursos más importantes de toda organización, el Hospital General Machala comprometido con la salud de los usuarios de la provincia de El Oro, debe contratar personal calificado, comprometido e involucrado.

A través de la plataforma IESSPR, utiliza indicadores que miden la calidad de servicio, cumplimiento de metas, ejecución de procesos, entre otros, se pudo evidenciar en el año 2018, que la mayoría de las comunicaciones por parte de los usuarios eran quejas por el mal servicio y demora en los tiempos de respuesta.

Esta investigación tiene como objetivo formular estrategias para optimizar un mejor desempeño de los servidores del Hospital General Machala, con la finalidad de obtener un mayor grado de satisfacción al usuario. Utilizando un tipo de diseño no experimental, con un alcance de estudio descriptivo y correlacional entre las variables: plan estratégico, desempeño del talento humano y atención al usuario.

El enfoque es cuantitativo, utilizando indicadores para medir los resultados logrados. La recolección de datos será mediante encuestas las mismas que fueron aplicadas a los servidores que conforman el Hospital General Machala y los usuarios que son atendidos en las áreas de hospitalización 1 y 2.

Dieron como resultados que los usuarios no están satisfechos con el servicio brindado por parte de los servidores, su falta de calidad y calidez se ve reflejada por la falta de estabilidad laboral, la falta de capacitación, la falta de promoción, falta de motivación

Por tanto, es necesario la aplicación de un plan estratégico el mismo que mediante de estrategias ayudará a mejorar el desempeño del talento humano que se verá reflejado en una calidad de atención de excelencia a los usuarios.

Chaparro Medina, Jorge y Rincon Rodriguez, Isabel (2019) en su investigación titulado: “*La Gestión del Talento Humano, retos y perspectivas en las Organizaciones Sociales*”, publicada en la Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales de Barquisimeto, Venezuela.

Abordar el tema de gestión del talento humano en la organización y su proceso en sociedad, es permitirle al individuo el desarrollo pleno de su potencialidad, talento y sus posibilidades tanto físicas como intelectuales. Es por ello que a los seres humanos que conforman las organizaciones se les debe generar un ambiente propicio para que logren trascendencia, potencialidad y

que su proceso de desarrollo sea permanente, en continua transformación, proyección y que tenga sostenible en el tiempo.

Es importante entender las inmensas posibilidades que tienen los seres humanos para generar transformaciones y cambios tanto en lo social y organizacional. Desarrollar el talento humano es posibilitarles a las personas opciones de vida y de trabajo brindándoles calidad laboral y social además de identidad, pertenencia y plenas garantías en el bienestar social y de trabajo, así como una apuesta clara en la consecución de sus retos y objetivos personales.

Es permitirle al individuo reconocerse y así crear espacios y oportunidades que le permitan ser él mismo; es generar ámbitos para la reflexión en el trabajo y asocio con otros, para enriquecer y recrear el pensamiento aprendiendo de la experiencia donde se disfrute de los logros y retos personales, valorando los fracasos o dificultades.

La gestión del talento humano aborda desde una perspectiva diferente a las personas que conforman las organizaciones, entendiendo que los individuos son seres únicos, en constante interacción, que establecen diariamente unas sólidas, aunque invisibles relaciones sociales. Se requieren criterios cualitativos para responder tanto a las necesidades de la organización, como a las de los individuos que las conforman, llegando a las conclusiones:

- ✓ Este modelo de gestión del talento humano es pertinente como quiera que enmarca su accionar en normas de ética y conducta como lo demandan la sociedad en la capital del país y en general en Colombia y especialmente, por su flexibilidad e identificación con el carácter y filosofía de la prestación de los servicios sociales que adelantan este tipo de organizaciones del tercer sector.

- ✓ La metodología bajo la cual se realizó la investigación se basó en el enfoque cualitativo, que permite la participación en contextos problemáticos que identifican, los conflictos que se encuentran en su implementación.
- ✓ Este trabajo se orienta a validar el tipo de Modelo de gestión del talento humano en organizaciones sociales, sus retos y perspectivas de base en la ciudad de Bogotá-Colombia, con el fin de conocer la pertinencia del mismo, frente al desarrollo de los servicios sociales y estructuras administrativas de las organizaciones y su necesidad de gestionar adecuadamente este tipo de talento humano para el logro de impactos positivos dentro de la sociedad, reconociendo las debilidades y fortalezas del mismo modelo con el fin de proponer alternativas de mejora de ser necesario.

Terán Ayay, Teófilo; Gonzales Vázquez, Jhonny, Ramírez López, Rocío y Palomino Alvarado, Gabriela (2021) en su investigación titulado: “*Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*”, publicado en la Revista Ciencia Latina - Científica Multidisciplinar, Volumen 5, número 1, México.

La investigación tuvo como objetivo recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio, bajo el método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo.

Metodología: se seleccionaron 150 artículos, de las cuales solo se eligieron a 16 artículos teniendo en cuenta las similitudes de la temática en relación a la calidad de servicio, los países de procedencia fueron Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. De los cuales, 90% fueron extraídos de la base Scielo, Redylac, Scopus, Conacyt.

Asimismo, las publicaciones identificadas estuvieron publicadas en los últimos cinco años comprendidos entre 2016 - 2020.

Concluyendo, que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo Servqual, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.

Rodríguez Díaz, Lilian y Santofimio Martínez, Adriana (2019) en su investigación titulado: “*Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*”, presentada para lograr el grado académico de Maestría en Educación con énfasis en Gestión Educativa, Universidad Libre de Colombia.

La investigación se desarrolla utilizando un diseño metodológico basado en un enfoque cuantitativo, lo que implica la recolección de datos numéricos para probar hipótesis, identificar patrones de comportamiento y evaluar teorías. Este estudio es de tipo descriptivo, ya que busca detallar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos sometidos a análisis. Las principales conclusiones obtenidas son:

- ✓ El modelo de gestión estratégica del talento humano se implementó exitosamente dentro de la comunidad administrativa y docente. Se destacó que la formalidad del estudio y la aplicabilidad de los talleres generaron beneficios visibles. Los gestores éticos lograron interactuar de manera efectiva en dinámicas estructuradas, contribuyendo a un ambiente positivo que favoreció a los diversos grupos involucrados.
- ✓ Se concluye que el modelo de gestión estratégica del talento humano es aplicable a nivel local, específicamente para mejorar la calidad del servicio

en los 15 jardines infantiles existentes. Este modelo abarca aspectos tanto humanos como administrativos, beneficiando a la institución, a los trabajadores y, en consecuencia, a los niños y familias vinculados con el Jardín Infantil Alcalá Muzú.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Abanto Cotrina, Mary (2019) en su investigación titulado: “*Relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en las Empresas Hoteleras del distrito de Cajamarca*”, tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias, mención Administración y Gerencia Empresarial, Universidad Nacional de Cajamarca.

Esta investigación se enfoca en reconocer el talento humano como el elemento más crucial para el servicio en una organización y como un factor clave para mejorar la productividad. El objetivo principal es analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en las empresas hoteleras del distrito de Cajamarca.

La hipótesis general plantea que la gestión del talento humano tiene una relación significativa con la calidad del servicio en estas empresas hoteleras. Para llevar a cabo el estudio, se definieron dos variables: Talento Humano, con las dimensiones de inducción, recompensas y desarrollo del personal; y Calidad de Servicio, con dimensiones como valoración de mercado, diseño del servicio, prestación del servicio y valoración del servicio.

El diseño de la investigación es de tipo correlacional. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados para la recolección de datos. Los resultados revelaron una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación $r = 0.772$, lo que indica una correlación

positiva alta. Esto implica que mejoras en la gestión del talento humano tienden a incrementar la calidad del servicio en las empresas hoteleras del distrito.

En cuanto a las dimensiones de la gestión del talento humano, el 32.4% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con los procesos de inducción al personal, mientras que un 27.9% expresó desacuerdo con las recompensas al personal. Respecto al desarrollo del personal, un 31.4% se mostró de acuerdo.

Por otro lado, en las dimensiones de calidad del servicio, se observó que el 32.1% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la valoración del mercado, el 34% está totalmente de acuerdo con el diseño del servicio, el 43.8% está de acuerdo con la prestación del servicio, y el 39.8% expresó acuerdo con la valoración del servicio.

Paredes Rojas, Karen Del Pilar (2021) en su investigación titulado: *“Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima – 2021”*, tesis para optar el grado académico Magister en gestión de los servicios de salud, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

El estudio tuvo como objetivo “determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad de atención del personal de salud de un establecimiento de primer nivel” (p. 20).

La investigación es de tipo básica, con un nivel correlacional, un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La población estudiada estuvo conformada por 32 trabajadores, y se emplearon dos cuestionarios validados que demostraron una confiabilidad muy alta: 0.940 para la variable de Gestión del talento humano y 0.956 para la Calidad de atención.

El análisis de los datos se llevó a cabo mediante los programas SPSS V25 y Excel. Entre los hallazgos más relevantes, se observó que el 65.5% de los trabajadores considera que la gestión del recurso humano es regular, mientras que el 87.5% opina que la calidad de atención ofrecida a los usuarios es buena.

Finalmente, se concluyó que existe una relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención del personal de salud, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.371, lo que indica una relación positiva baja en el contexto de este estudio.

Roman Vergara, Freysa (2022) en su investigación titulado: *“La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro – 2019”*, tesis para optar el grado académico de Magister en Administración con mención Gestión Empresarial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las dos variables de estudio. Se llevó a cabo un estudio correlacional con un diseño no experimental, tomando como muestra a los 16 trabajadores de Intelidata - Perú.

La hipótesis general fue aceptada mediante el uso de estadísticas (Rho de Pearson), obteniéndose una correlación de 0.715. De acuerdo con el cuadro de correlaciones de Hernández y Fernández, este valor indica una correlación positiva considerable, lo que demuestra una relación significativa entre las variables.

La investigación concluye que una gestión efectiva del talento humano permite que los trabajadores se identifiquen más con la organización, subrayando la importancia de cada miembro en el logro de los objetivos organizacionales.

Sano Sánchez, Erika (2021) en su investigación titulado: *“La gestión del talento humano y el logro de las competencias laborales en los servidores Municipales – Lima”*, tesis para optar el grado académico de Maestro en

Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional, Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEM) Escuela de Posgrado, Lima.

El objetivo general de la investigación fue “determinar la relación entre la gestión del talento humano y el logro de las competencias laborales en los servidores municipales de Lima” (p. 17). Se estudió una población de 47,732 trabajadores municipales y se trabajó con una muestra de 345 personas. Las variables analizadas fueron la gestión del talento humano y las competencias laborales.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo, transeccional-correlacional. Se aplicó una escala ordinal, logrando una confiabilidad de 0.92 para la variable gestión del talento humano y 0.82 para las competencias laborales. La validez de los instrumentos de recopilación de datos fue respaldada por análisis estadísticos realizados con el programa SPSS y mediante el juicio de expertos.

Finalmente, se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el logro de competencias laborales en los servidores municipales de Lima, con un nivel de significancia estadística que respalda esta relación.

Paredes Vásquez, Rosa (2022) en su investigación titulado: “*La gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad del distrito de Manantay, 2020*”, tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa.

El objetivo del estudio fue “establecer la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Manantay, 2020” (p. 21). La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, siendo de tipo básica según su finalidad, descriptiva en cuanto a su

profundidad, y no experimental correlacional en términos del diseño. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario con 30 preguntas cerradas tipo Likert para la variable gestión del talento humano y 36 preguntas cerradas tipo Likert para la variable desempeño laboral, aplicado a una muestra de 53 trabajadores. La confiabilidad del instrumento mostró un Alfa de Cronbach de 0.827 para el cuestionario de gestión del talento humano y 0.926 para el cuestionario de desempeño laboral. La información fue procesada con el programa SPSS 25v. Como conclusión, se determinó que no existe una relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad del distrito de Manantay, 2020, con una correlación de Rho de Spearman de $r = 0.025$ y un valor de significancia bilateral de 0.857.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Variable 1: Gestión del talento humano

Según Eslava (2004), gestionar el talento humano implica adoptar un enfoque estratégico en la dirección, con el objetivo de generar el máximo valor para la organización. Esto se logra mediante un conjunto de acciones orientadas a asegurar que la organización cuente siempre con el nivel adecuado de conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para alcanzar los resultados requeridos y ser competitiva tanto en el presente como en el futuro. La persona juega un papel fundamental en el funcionamiento eficiente de una institución, siendo su activo más valioso, aunque, a pesar de la considerable inversión realizada en ellos, no se reflejan como una categoría específica en los balances generales (Koontz y Weihrich, 2004).

Según, Alvarado y Barba (2016), afirman “El talento humano actualmente se caracteriza no por la cantidad de conocimiento que dispone el individuo,

sino por la capacidad de aprender y desaprender lo conocido, a eso también se le agrega el compromiso y la acción” (p.39).

Los gestores del talento humano se ocupan de desarrollar e incorporar a su empresa a aquellos trabajadores que se consideren tienen más talento y que se espera que lleven a cabo un mejor desempeño de sus funciones. Son, en definitiva, una figura muy valiosa para potenciar el talento de los empleados.

En 2001, los precursores del concepto Edward Michaels, Helen Handfield-Jones y Beth Axelrod publicaron el libro La guerra por el talento (War for Talent), en el cual explican tres postulados clave de la gestión del talento humano:

- ✓ La gestión del talento humano es de una importancia estratégica crucial para las organizaciones.
- ✓ La guerra por el talento es una realidad que se intensifica en períodos de alta competencia entre empresas.
- ✓ La competitividad aumenta en relación con los procesos de atracción y retención de candidatos cualificados, cuyo desempeño es valorado como productivo.

Dimensiones de la variable gestión de talento humano

a) Dimensión conocimiento:

Según, Mario Bunge (2002) filósofo de la ciencia quien expresa textualmente: “El conocimiento científico es conocimiento racional, sistemático, exacto, verificable, pero no infalible. Por medio de la investigación científica el hombre ha alcanzado una reconstrucción conceptual de la sociedad, que es cada vez más amplia, profunda y exacta”.

Tipos de conocimiento

Es el conjunto de saberes que existen en relación a determinado tema. El conocimiento puede ser adquirido por medio de la experiencia o bien, a través del aprendizaje, a continuación, nombraremos algunos de ellos:

- ✓ Conocimiento científico.
- ✓ Conocimiento empírico.
- ✓ Conocimiento teológico.
- ✓ Conocimiento intuitivo.
- ✓ Conocimiento sensible.
- ✓ Conocimiento artístico.
- ✓ Conocimiento matemático.

En su pensamiento, expresa que el conocimiento científico tiene ciertas cualidades, como su objetividad al basarse en hechos reales y demostrables, racionalidad por estar conformado por razonamientos y juicios y sistematicidad por la organización y metodología de los conocimientos

b) Dimensión competencia:

La propuesta de la Real Academia Española (2001, p. 347), competencia, en la acepción cercana a nuestro tema, es “aptitud o idoneidad” mientras que el diccionario María Moliner expone que alguien competente es, además, “quien conoce cierta ciencia o materia, o es experto en la cosa que expresa o a la que se refiere el nombre afectado por competente”.

En latín, se encuentra la forma de “competens” que se refiere a “ser capaz” y en la forma de “competentia”, entendida como la capacidad y la permisión. Como indica Mulder (2007, p. 6) ya en el siglo XVI el concepto

estaba reconocido en inglés, francés y holandés y, de la misma época, data el uso de las palabras *competence* y *competency*.

En mirada histórica, en la etimología se descubre que *competencia* proviene de *competere*: “ir al encuentro una cosa de otra”; “responder, estar de acuerdo con”; “aspirar a algo”, “ser adecuado” (Corominas y Pascual, 2007, p. 457).

Noción de competencia mediante perspectivas:

✓ **Perspectiva histórica:**

Llegar, ser capaz, tener la habilidad de conseguir algo, una cierta destreza, capacidad, permisión.

✓ **Perspectiva etimológica:**

Ir al encuentro una cosa de otra, responder, estar de acuerdo con, aspirar a algo, ser adecuado.

✓ **Perspectiva semántica:**

Aptitud, idoneidad, quien conoce cierta ciencia o materia, experto en la cosa que expresa.

Abraham Maslow, explica su teoría sobre el desarrollo personal en su libro *Motivation and Personality* (1954). Ahí, plantea que existe una jerarquía entre las motivaciones de los seres humanos y cómo esta estructura jerárquica se va alcanzando al cumplir con la categoría inmediatamente inferior.

5 niveles en la pirámide de Maslow y este es el orden de prioridad:

✓ **Fisiología:**

Son las motivaciones fisiológicas fundamentales para la vida, como el aire fresco, la alimentación, el agua, la temperatura.

✓ **Seguridad:**

La necesidad de sentirnos seguros y a salvo, garantizar nuestro bienestar físico, tener un techo o refugio para protegernos o un empleo.

✓ **Pertenencia:**

Pertenecer a un grupo o comunidad, país, sociedad o familia.

✓ **Estima:**

El respeto propio, la seguridad y la confianza hacia nosotros mismos y el reconocimiento y el valor que nos dan los demás, como el ser famosos, dignos o respetados.

✓ **Autorrealización:**

Es el escalón más alto de la pirámide, es aquí donde se encuentra la plenitud y felicidad más grande. Recién cuando todos los demás escalones están satisfechos, una persona se encuentra en su estadio más pleno.

7 pasos para escribir un plan de desarrollo personal:

1. Márcate metas.
2. Priorizar tus objetivos.
3. Fíjate plazos.
4. Reconocer amenazas y oportunidades.
5. Desarróllate.
6. Usa tu red de apoyo.
7. Mide el progreso

c) Dimensión destreza:

Según, Corcino, M. (2013) destreza es la capacidad o habilidad para realizar trabajo alguno relacionados con trabajos físicos o manuales, es decir eficiencia para ejecutar un trabajo.

Según Córdova (2014), la destreza se refiere a la ejecución práctica o desempeño que, a través de la repetición continua, se transforma en una predisposición o hábito. Al realizar repetidamente una tarea, el proceso secuencial de trabajo, que inicialmente se lleva a cabo de manera consciente y estructurada, se convierte, de alguna forma, en parte de otras tareas más complejas y elaboradas.

Asimismo, nos manifiesta que la destreza o capacidad (innata o adquirida) que tiene una persona para realizar una actividad, trabajo u oficio, donde interviene los conocimientos y experiencia.

Cuando se habla de destreza esta puede ser una “habilidad innata”, pero también puede ser adquirida y habilitada a ser realizada por medio de acciones coordinada en una tarea.

Según, Bozquez, N. & Camacho, N. (2012) destreza habla también que esta puede ser mejorada: “la capacidad como proceso de aprendizaje, que se formará, se desarrollará y se perfeccionará como un saber pensar, o un saber hacer, o un saber actuar que caracteriza en los estudiantes el dominio de la acción”.

2.2.1 Variable Calidad de atención

Para, (Vargas, 2014) define que la calidad de atención está estrechamente relacionada con los valores y virtudes de las personas que conforman la

organización, tanto por su entorno físico. Como la empresa privada o entidad pública, que crea una organización y con valores que identifica

Como concepto la calidad de atención (Castañeda, 2010) define que la calidad de atención es eficiente y eficaz del servicio prestado es llamada a una variedad de conjuntos de funciones que se realiza en las organizaciones, así también vemos como la entrega de materiales de un punto hasta el otro del usuario, la calidad es cómo la planificación, organiza y regula dicha atención con finalidad de prestar un servicio más eficiente, la misma que tiene un propósito de atender las necesidades de usuario o consumidor que tenga la calidad y cantidad que buscan constantemente los servicios al menor tiempo posible y con la calidad que se requiere.

Según, Morales (2017) es el servicio prestado al usuario. Preocuparse constantemente por satisfacer a los usuarios y no conformarse por resolver los problemas inmediatos, este procedimiento implica a todos individuos de una institución. La calidad de atención es para asegurar un servicio eficiente y eficaz, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente, también la calidad de atención es aquel que se realiza a partir del trabajo dio en forma responsable, se determina la calidad como la satisfacción del usuario o cliente.

Importancia de calidad de atención

Es fundamental para que una organización o institución se distinga el ofrecer una calidad de atención constante, ya que esto brinda una ventaja competitiva que conduce a un mejor desempeño en términos de productividad y utilidades. Como podemos observar, la calidad en la atención tiene un papel crucial en cualquier institución, ya sea pública o privada, porque no solo influye en la imagen, sino también en la confianza que las personas depositan en ella.

Características de la calidad de atención

Según, (Vargas, 2014) menciona acerca de las características que cuenta la calidad de atención:

- **Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente:**

Para toda empresa, antes de poder realizar una política de atención al cliente es importante conocer a profundidad las necesidades de los clientes de acuerdo a que segmento pertenece, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

- **Flexibilidad y mejora continua:**

Las necesidades del cliente están siempre en un cambio constante, por el cual, las empresas deberán tomar en cuenta, son la finalidad de preparar a sus colaboradores con la formación y capacitación adecuada para mantener la satisfacción del cliente.

- **Orientación al cliente**

La atención directa al cliente está basada en dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, el cual deriva del trato directo con personas.

- **Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización**

Considerando que es la base para poder lograr los demás objetivos.

Dimensiones de la variable Calidad de atención

a) Dimensión contacto personal:

El personal de contacto incluye a todos los empleados que entran en contacto directo con los clientes de una empresa que demandan bienes y servicios que ofrece al mercado.

En otras palabras, el personal de contacto se relaciona directamente con los clientes. Por esa razón, tiene que ser muy cuidadoso con todo lo que

diga y todo lo que haga. Esto, puesto que va a influir de manera directa sobre la percepción que el cliente se forma de una empresa o una organización.

En efecto, para el personal de contacto la prioridad la debe tener el cliente, pues este es quien efectivamente compra los bienes y servicios que una empresa vende en el mercado. Por esa razón, hay que tener claro que, para que una empresa se mantenga y aumente su nivel de participación de mercados, debe tener clientes satisfechos que compren sus productos.

Atributos del personal de contacto:

1. Tener conocimiento del cliente y del producto que ofrece.
2. Debe pensar y actuar de manera positiva hacia el cliente.
3. Saber escuchar y tener capacidad para resolver problemas
4. Manifestar empatía y simpatía hacia el cliente
5. Seguridad y autocontrol.

b) Dimensión actuación humana:

Según, Ludwig Von Mises “La acción humana es conducta consciente; movilizadora voluntad transformada en actuación, que pretende alcanzar precisos fines y objetivos; es consciente reacción del ego ante los estímulos y las circunstancias del ambiente; es reflexiva acomodación a aquella disposición del universo que está influyendo en la vida del sujeto. Estas paráfrasis tal vez sirvan para aclarar la primera frase, evitando posibles interpretaciones erróneas; aquella

definición, sin embargo, resulta correcta y no parece precisar de aclaraciones ni comentarios.

Nuestra ciencia se ocupa de la acción humana, no de los fenómenos psicológicos capaces de ocasionar determinadas actuaciones. Es ello precisamente lo que distingue y separa la teoría general de la acción humana, o praxeología, de la psicología. Esta última se interesa por aquellos fenómenos internos que provocan o pueden provocar determinadas actuaciones.

La calidad de atención al cliente puede formar fundamentalmente que toda organización, pequeña, mediana o grandes empresas deben de realizar algunas consideraciones que pueda servir al cliente de la manera efectiva y eficiente

Según, Leininger M. (2010), precisa que “aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana”, determina el cuidado como “una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”. Marriner A. (2003) manifiesta que, los sistemas de enfermería como secuencias y series de actividades prácticas del personal de enfermería actuando con el fin de defender y organizar la continuidad de las acciones del autocuidado de los pacientes.

c) Dimensión excelencia de servicio:

Por definición, la excelencia en el servicio se refiere a la capacidad de los proveedores de servicios para cumplir constantemente y en ocasiones incluso

superar las expectativas de los clientes. Esto implica que el verdadero significado de un servicio excelente está relacionado con el servicio en sí y las expectativas de los clientes sobre él, lo que también significa que la carga de brindar un excelente servicio al cliente recae incluso en las marcas más económicas. En el mundo del marketing boca a boca, esta es una cifra inmensa, ya que el 74% de los clientes considera, el boca a boca es un factor de influencia clave en sus decisiones de compra.

8 tips prácticos para obtener excelencia en el servicio al cliente

1. Recuerda la experiencia omnicanal.
2. Crea empatía.
3. Establece una conexión e identificación con el cliente.
4. Ten procesos rápidos.
5. Ten procesos estandarizados.
6. Haz un servicio personalizado.
7. Haz análisis de desempeño del servicio al cliente
8. Explora el poder de la tecnología.

2.3 Marco conceptual

Atención:

Atención es la acción y el resultado de atender. En función del contexto, puede equivaler a términos como: cortesía, educación, civismo, amabilidad y muestra de respeto. Por ejemplo: 'Tuvo mucha atención conmigo'. Con este significado, se utiliza especialmente en plural.

Calidad:

Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos” ¿Qué quiere decir esto? Que la calidad no es más ni menos que el cumplimiento de requisitos.

Calidad de atención:

La calidad de la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud, dirigidos tanto a individuos como a grupos de población, aumentan la probabilidad de lograr los resultados sanitarios deseados, ajustándose a los conocimientos profesionales fundamentados en datos probatorios.

Cliente:

En Mercadotecnia, el cliente es una persona que interactúa con una marca, servicio o producto y pasa por diferentes etapas en relación con los mismos. De esta manera, los clientes se pueden considerar: clientes activos (de compra frecuente, habitual u ocasional); clientes inactivos (sin acto de compra).

Gestión:

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto.

Gestión del talento humano:

La gestión del talento humano implica identificar las competencias profesionales, actitudes y aptitudes que debe reunir el personal para desempeñar de manera adecuada cada uno de los puestos de trabajo.

Humano:

Individuo de la especie humana (*Homo sapiens*), primate caracterizado por el desarrollo de su capacidad intelectual, abstracción, introspección y comunicación de gran complejidad. Son seres eminentemente sociales, formando complejas redes asociativas, incluyendo sofisticados sistemas de parentesco.

Satisfacción:

Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

Servicio:

El Diccionario RAE define servicio como “prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales”. Un servicio es una prestación, un activo de naturaleza económica pero que no tiene presencia física propia (es intangible), a diferencia de los bienes que si la tienen.

Talento humano:

Un talento es la capacidad natural que tiene una persona para realizar una determinada actividad o tarea. Todas las personas tienen uno o varios talentos, que son habilidades que les permiten destacarse por sobre los demás en una disciplina o actividad.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022

3.1.1. Hipótesis específicas:

1. Existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y contacto personal en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022.
2. Existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y actuación humana en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022.

3. Existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y excelencia de servicio en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022.

3.2 Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.2.1 Variable 1: Gestión del talento humano

3.2.1.1 Definición conceptual.

Chiavenato (2009) define la gestión del talento humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos relacionados con las personas o el talento humano, tales como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p. 47).

3.2.1.2. Definición operacional.

La gestión del talento humano hace referencia al conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha la atracción, catación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa.

3.2.2 Variable 2: Calidad de Atención

3.2.2.1 Definición conceptual.

Según, (Vargas, 2014) define que la calidad de atención está estrechamente relacionada con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno físico. Como la empresa privada o entidad pública, que crea una organización y con valores que identifica

3.2.2.2 Definición operacional.

La calidad de atención es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores experimentan al utilizar un determinado servicio.

3.3 Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Gestión del talento humano	Según Eslava (2004), gestionar el talento humano implica adoptar un enfoque estratégico en la dirección, con el objetivo de maximizar la creación de valor para la organización. Esto se logra mediante un conjunto de acciones orientadas a asegurar que la organización cuente, en todo momento, con el nivel adecuado de conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para obtener los resultados requeridos y ser competitiva tanto en el entorno actual como en el futuro.	La gestión del talento humano hace referencia al conjunto de procesos que una organización a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha la atracción, capacitación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la organización.	D1. Conocimientos D2. Competencias D3. Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información ▪ Procedimientos ▪ Observaciones ▪ Destrezas • Habilidad • Creatividad • Eficacia • Eficiencia • Intensidad • Dirección • Persistencia 	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

<p>V2. Calidad de atención</p>	<p>Según, Vargas (2014) la calidad de atención está estrechamente relacionada con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno físico. Como la empresa privada o entidad pública, que crea una organización y con valores que identifica.</p>	<p>La calidad de servicio es la medida en un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción de los consumidores que experimentan al utilizar un determinado servicio.</p>	<p>D1. Contacto personal</p> <p>D2. Actuación humana</p> <p>D3. Excelencia de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de comunicación • Accesibilidad • Satisfacción del cliente • Infraestructura y equipos • Empatía al cliente • Capacidad de respuesta 	<p>Ordinal</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
---	---	---	--	---	---

Nota: Elaboración propia.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

Método general:

El método general de la investigación es científico. Según Hernández, R. (2019), la investigación científica se entiende como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema, con el objetivo de ampliar su conocimiento. Esta concepción es aplicable tanto a los enfoques cuantitativo, cualitativo como mixto.

Según, Bavaresco Aura (2013), la investigación científica no es cualquier tipo de investigación, requiere de un profundo conocimiento por parte de quien va a llevar a cabo el proceso, de cómo utilizar el método científico y técnicas científicas (herramientas, instrumentos, medios) que permitan llevar la investigación a su comprobación, verificación, al nivel de medición.

Método específico

El método específico utilizado para plantear y abordar el problema fue el método hipotético-deductivo. Según, Morán y Alvarado (2010), este método implica "comenzar con la observación de un hecho o problema, lo que permite proponer una hipótesis provisional que explique dicho problema. Luego, mediante procesos de deducción, se determinan las consecuencias fundamentales de la hipótesis misma, con el propósito de someterla a verificación, ya sea refutando o confirmando la hipótesis inicial" (p. 315).

4.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es básica. Según Campos, J. (2009), la investigación básica prueba hipótesis y contribuye al conocimiento, y se conoce también como

fundamental o pura. Se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y de nuevos campos de investigación, sin un fin práctico específico e inmediato ni de lucro.

4.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional. Según Hernández (2011), este tipo de estudios tiene como propósito medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables. Se miden cada una de ellas y luego se cuantifica y analiza su vinculación. Estas correlaciones se basan en hipótesis que son sometidas a prueba.

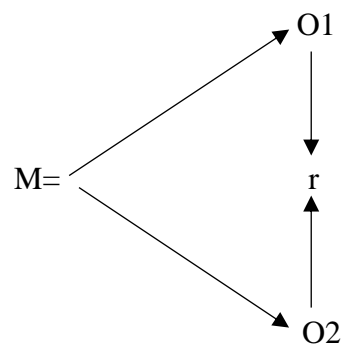
Según, Cancela y otros (2010), los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

4.4 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación del cual se ha hecho uso es el diseño de carácter no experimental, según, Hernández R. (2011) ya que si el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas.

Según, Palella y Martins (2010), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87)

Gráficamente se representa de la siguiente manera:

**Donde:**

M = Muestra

O1 = Variable 1: Gestión del talento humano

O2 = Variable 2: Calidad de atención

r = Correlación entre variables

4.5 Población y Muestra**4.5.1 Población**

Es considerado un grupo de personas, animales u objetos que tienen ciertas características en común, que permiten agruparlas para su estudio, en la presente investigación se consideró a los 30 colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C. (Hernández & Mendoza, 2018)

Cuadro N° 1:

Población y muestra de la investigación

Sujetos	Cantidad
Varones	12
Mujeres	18
Total	30

Nota: Elaboración propia.

4.5.2. Muestra

Hernández y Mendoza, (2018), indica que se aplica en el enfoque o método cuantitativo, es considerado un subgrupo del universo que es relevante para nuestra investigación, sobre todo en la recolección de datos, para difundir los resultados obtenidos y es definido desde el planteamiento del problema. La muestra de estudio se consideró 30 colaboradores, es decir es muestra censal.

4.5.3 Muestreo

Los autores consideran al muestreo como un proceso mediante el cual se seleccionan a los sujetos, cosas, animales que están conformados en el estudio, se debe de tomar en cuenta un criterio idóneo, claro y preciso para no cometer errores (Hernández & Mendoza, 2018).

Dado que la población es pequeña y con el fin de otorgar mayor representatividad a la investigación, se decide trabajar de manera censal, es decir, con toda la población, que está compuesta por 30 colaboradores de la empresa.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1 Técnica de recolección de datos

En la presente investigación se empleará la técnica de la encuesta que es la forma de recolectar información de la investigación de las variables de estudio y posteriormente ser procesados y contrastar la hipótesis de estudio (Bernal, 2016).

4.6.2 Instrumento de recolección de datos

Bernal, (2016) dice que el cuestionario se le considera como un conjunto de preguntas en referencia de una o varias variables que requieren ser medibles.

En la presente investigación se utilizó el cuestionario, con una escala de Likert con cinco opciones: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

4.7.1 Recolección de datos

El presente trabajo de investigación se realizó solicitando una reunión con el administrador de la empresa Diagnostools Huancayo, donde se solicitó el permiso, para poder realizar el trabajo de investigación, así como también nos brindaron información que fueron relevantes para poder llevar a cabo la investigación.

Una vez aceptada la solicitud se pasó a realizar las encuestas, se acordó fecha y hora para la encuesta virtual mediante la plataforma google forms, por ello se envió el link a todos los colaboradores de la empresa Diagnostools y se les explico sobre los temas, posteriormente se hizo la aplicación de la encuesta a los 30 colaboradores en el tiempo propuesto, todas las evidencias se encuentran en el anexo.

4.7.2 Procesamiento de la información

En primer lugar, se tuvo que hacer la encuesta a los colaboradores de la empresa Diagnostools, una vez realizada la encuesta se pasa a procesar los datos en Excel realizando la tabulación de las preguntas, después de ello los datos se importaron en el software SPSS V25 para así obtener los resultados

en tablas de frecuencia y en figuras con sus respectivas interpretaciones de los resultados para así ver si el proyecto es factible.

4.7.3 Presentación y publicación de los resultados

Los resultados se presentaron en tablas de frecuencia, en gráficos de barras y circulares con sus respectivos porcentajes, por último, se realizó la interpretación de cada tabla y grafico donde el resultado se explicará de forma más clara.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

La presente investigación, con respecto a los aspectos éticos se realizó respetando el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, el Reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, asimismo respetando el estilo de redacción internacional APA, citando de manera correcta a los autores, donde no se incurrió en plagio ya que todo el documento fue redactado por los investigadores.

La información que se recepcionó no será divulgada ya que se cuida los derechos y bienestar de todos los encuestados por ello las encuestas fueron anónimas, dicha información recabada solo será utilizada para fines de la presente tesis por ello se mantendrá en la confidencialidad, al momento de aplicar el instrumento y analizar los resultados.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

En el presente capítulo se realizaron los análisis descriptivos de las variables y las pruebas de hipótesis de investigación relacionadas con la gestión del talento humano y la calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC en el año 2022.

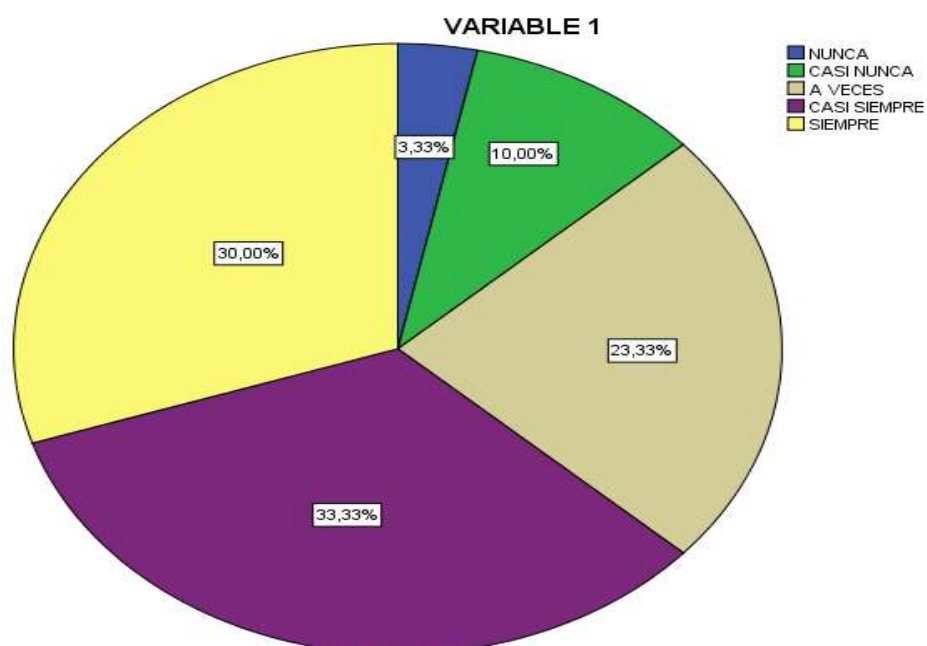
5.1.1. Resultados descriptivos de la variable Gestión de Talento Humano

Tabla N° 1 :

Variable gestión de talento humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	1	3,3
	CASI NUNCA	3	10,0
	A VECES	7	23,3
	CASI SIEMPRE	10	33,3
	SIEMPRE	9	30,0
	Total	30	100,0

Figura N° 1. Resultados variable gestión del talento humano



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 1: de los 30 sujetos de estudio, se observó un 33,3% (10) de los encuestados están casi siempre de acuerdo y satisfechos con la gestión de talento humano de la organización, la misma que comprende intención, dirección y resistencia en los colaboradores de Diagnostools S.A.C, seguido de siempre un 30,0% (9); así mismo un 23,3% (7) afirmaron que a veces hay una buena gestión, seguido de un 10 % (3) que casi nunca observan una buena gestión, con un 3,3% (1) que nunca observaron una buena gestión del talento humano, respecto a la variable en la empresa Diagnostools S.A.C.

5.1.2 Resultados descriptivos de la dimensión conocimiento

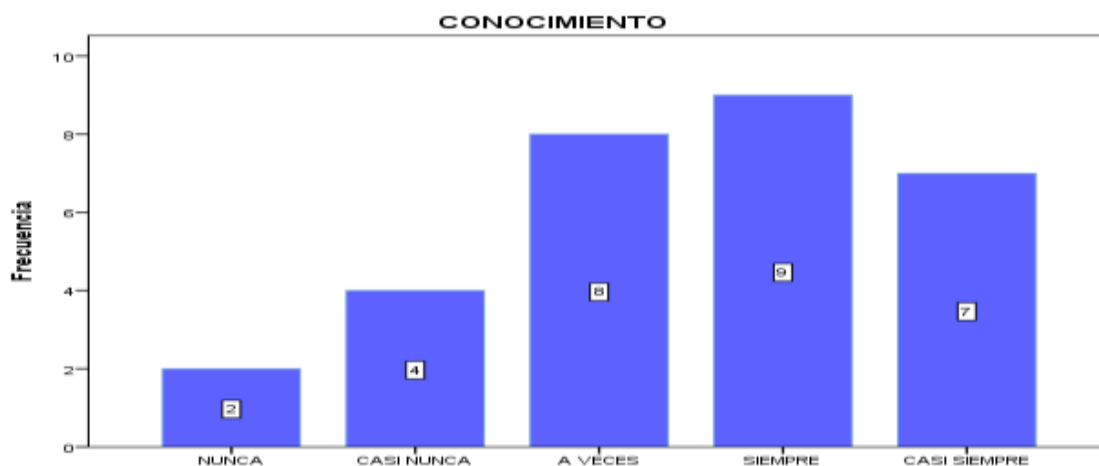
Tabla N° 2:

Frecuencia dimensión conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Válido NUNCA	2	6,7
CASI NUNCA	4	13,3
A VECES	8	26,7
SIEMPRE	9	30,0
CASI SIEMPRE	7	23,3
Total	30	100,0

Figura N° 2:

Frecuencia dimensión conocimiento



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 2: de los 30 sujetos de estudio, se observó un 30,0% (9) de los encuestados que están siempre de acuerdo con el conocimiento que se le brinda, de la misma que comprende información, procedimiento, observaciones y destrezas en los colaboradores de Diagnostools SAC, seguido de a veces con un 26,7%, (8) así mismo un 23,3% (7) afirman que a casi siempre reciben información, en tanto que un 13,3% (4) dijeron que casi nunca reciben información, mientras que hay un menor porcentaje con el 6,7% (2) que nunca recibieron información adecuada respecto a la dimensión conocimiento en la empresa Diagnostools SAC.

5.1.3 Resultados descriptivos de la dimensión competencias

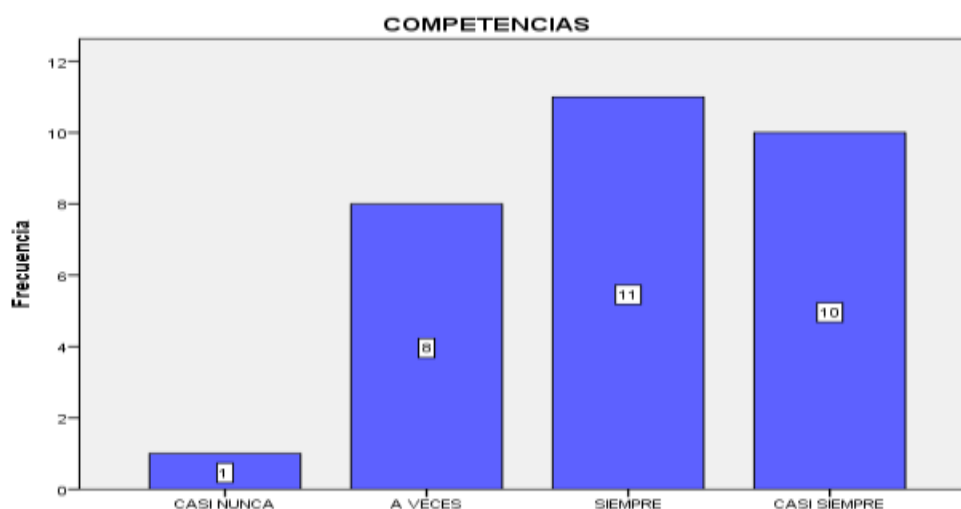
Tabla N°3:

Frecuencia dimensión competencias

	Frecuencia	Porcentaje
Válido CASI NUNCA	1	3,3
A VECES	8	26,7
SIEMPRE	11	36,7
CASI SIEMPRE	10	33,3
Total	30	100,0

Figura N° 3

Resultado porcentual de la dimensión competencia



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura N°3: de los 30 sujetos de estudio, se observó un 36.7,0% (11) de los encuestados que siempre están de acuerdo con competencias dentro de la organización, la misma que comprende habilidad, creatividad y eficacia en los colaboradores en Diagnostools S.A.C; seguido de casi siempre con un 33.3% (10) así mismo un 26,7% (8) afirman que a veces no están de acuerdo con las competencias, mientras tanto casi nunca con un 3,3% (1) no están conformes respecto a la dimensión competencias en la empresa Diagnostools S.A.C.

5.1.4 Resultados descriptivos de la dimensión Destrezas

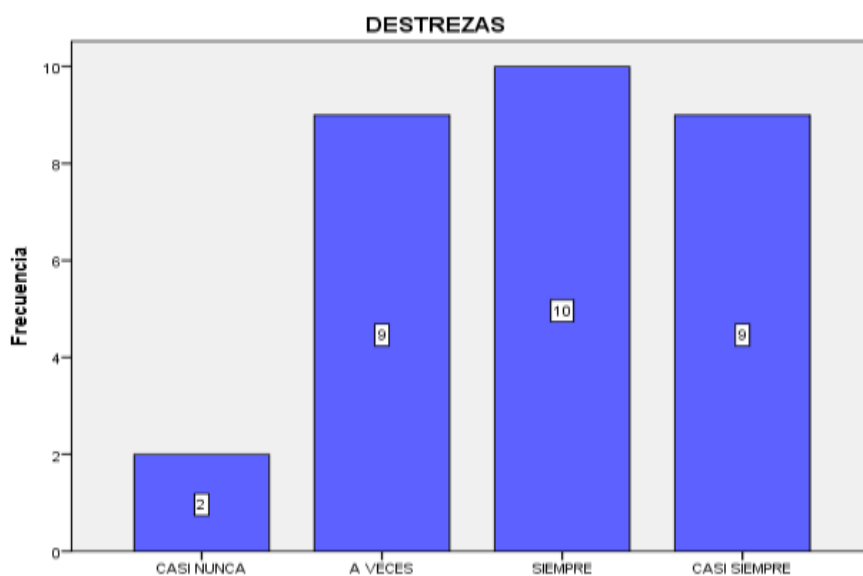
Tabla N°4:

Frecuencia dimensión destrezas

		Frecuencia	Porcentaje
V	CASI NUNCA	2	6,7
áli	A VECES	9	30,0
do	SIEMPRE	10	
	CASI SIEMPRE	9	30,0
	Total	30	100,0

Figura N° 4:

Resultado porcentual de la dimensión destrezas



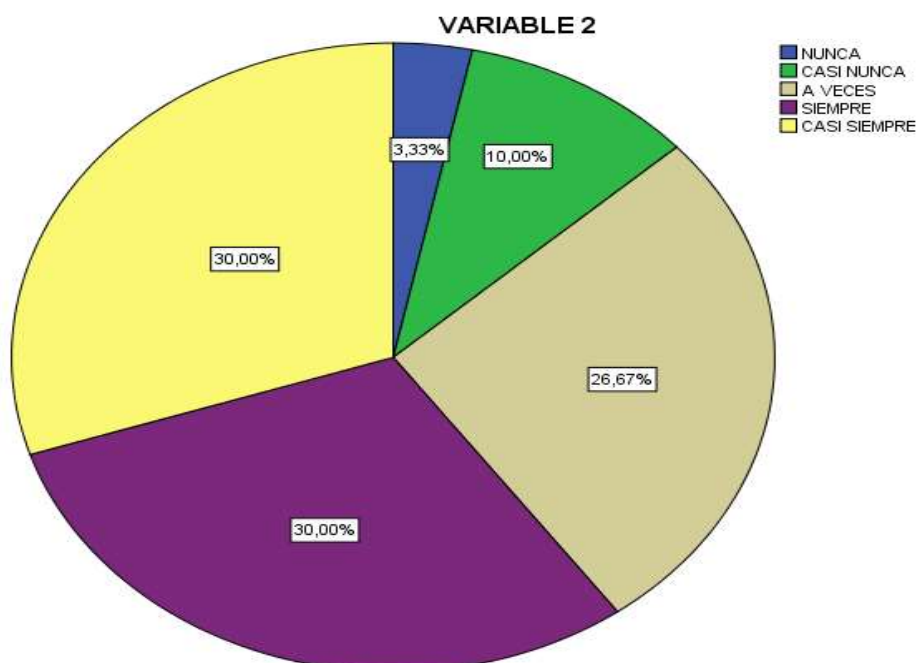
Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En el Cuadro N°4: de los 30 sujetos de estudio: se observó un 33,3% (10) de los encuestados que están siempre de acuerdo con la destreza brindada, la misma que comprende intensidad, dirección y persistencia en los colaboradores de Diagnostools S.A.C, seguido de a veces y casi siempre con un 30,0% (5) así mismo un 6,7% (2) afirman que casi nunca hubo motivación respecto a la dimensión destreza en la empresa Diagnostools S.A.C.

5.1.5 Resultados descriptivos de la variable 2 Calidad de Atención**Tabla N° 5:***Frecuencia de variable Calidad de Atención*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	1	3,3
	CASI NUNCA	3	10,0
	A VECES	8	26,7
	SIEMPRE	9	30,0
	CASI SIEMPRE	9	30,0
	Total	30	100,0

Figura N° 5:*Resultados de la variable Calidad de atención.*

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 5: de los 30 sujetos de estudio, se observó un 30,0% (9) de los encuestados que están siempre y casi siempre de acuerdo con la calidad de atención, la misma que comprende contacto personal, actuación humana, excelencia de servicio en los colaboradores de Diagnostools S.A.C, seguido a veces con un 26,7% (8), mientras con un 10,0% (3) están en casi nunca, mientras hay un menor porcentaje con un 3,33% (1) que nunca recibieron una buena calidad de atención en la empresa Diagnostools S.A.C. .

5.1.6 Resultados descriptivos de la dimensión Contacto Personal

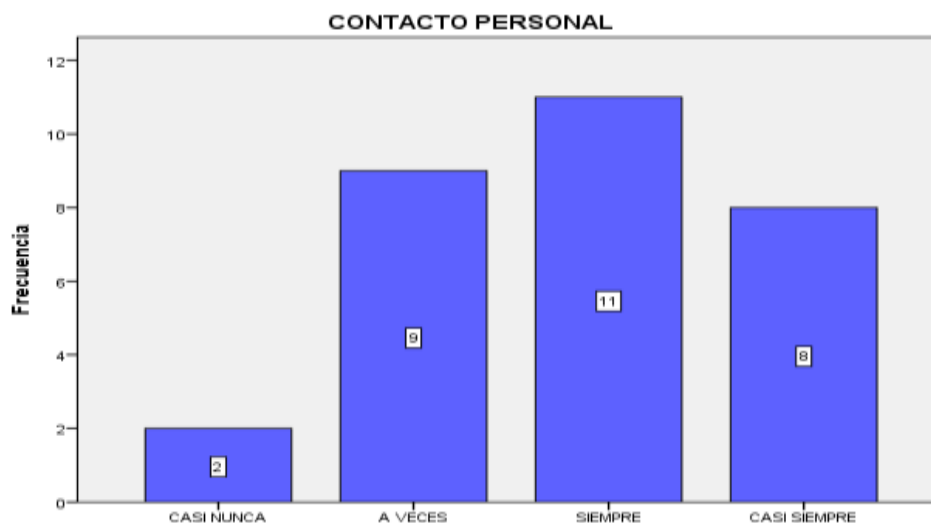
Tabla N° 6:

Frecuencia dimensión contacto personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	2	6,7
	A VECES	9	30,0
	SIEMPRE	11	36,7
	CASI SIEMPRE	8	26,7
	Total	30	100,0

Figura N° 6

Resultado porcentual de la dimensión contacto personal



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura N°6: de los 30 sujetos de estudio, se observó un 36,7% (11) de los encuestados que están siempre de acuerdo con el contacto entre colaborador y usuarios, de la misma que comprende actitud del empleado, lenguaje técnico y gestual, comunicación y honradez en los colaboradores de Diagnostools S.A.C, seguido de a veces 30,0% (9) afirman que a veces, así mismo un 26,7% (8) afirman que casi siempre hay un buen contacto personal y con un menor porcentaje el 6,7% (2) afirman que casi nunca hubo un buen contacto personal con los usuarios respecto a la dimensión en la empresa Diagnostools S.A.C.

5.1.7 Resultados descriptivos de la dimensión Actuación Humana

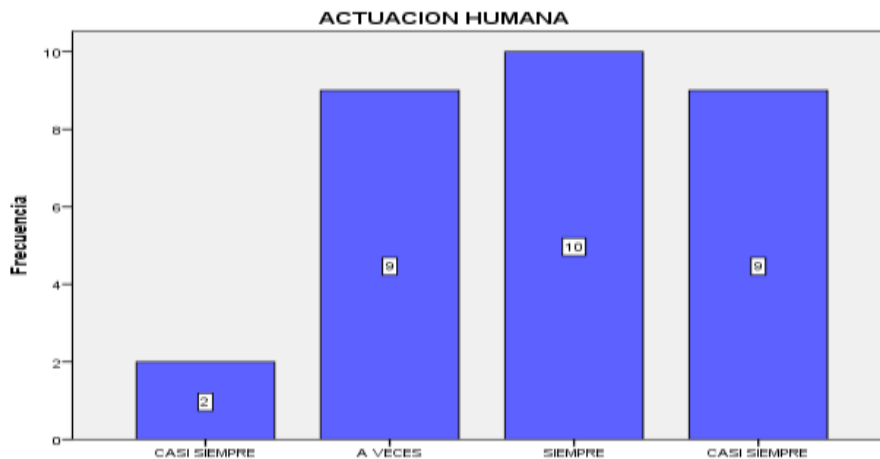
Tabla N° 7:

Frecuencia dimensión actuacion humana

	Frecuencia	Porcentaje
Válido CASI NUNCA	2	6,7
do A VECES	9	30,0
SIEMPRE	10	33,3
CASI SIEMPRE	9	30,0
Total	30	100,0

Figura N° 7:

Resultado porcentual de la dimensión actuación humana



Interpretación:

En la tabla y figura N° 7: de los 30 sujetos de estudio, se observó un 33,3% (10) de los encuestados que están siempre de acuerdo con la actuación humana dentro de la organización, de la misma que comprende confiabilidad, responsabilidad, empatía y distribución de tiempo en los colaboradores de Diagnostools S.A.C, seguido de a veces y casi siempre con un 30,0% (9) así mismo un 6,7% (2) afirman que casi nunca hubo una buena actuación humana respecto a la dimensión en la empresa Diagnostools S.A.C.

Tabla N° 8:

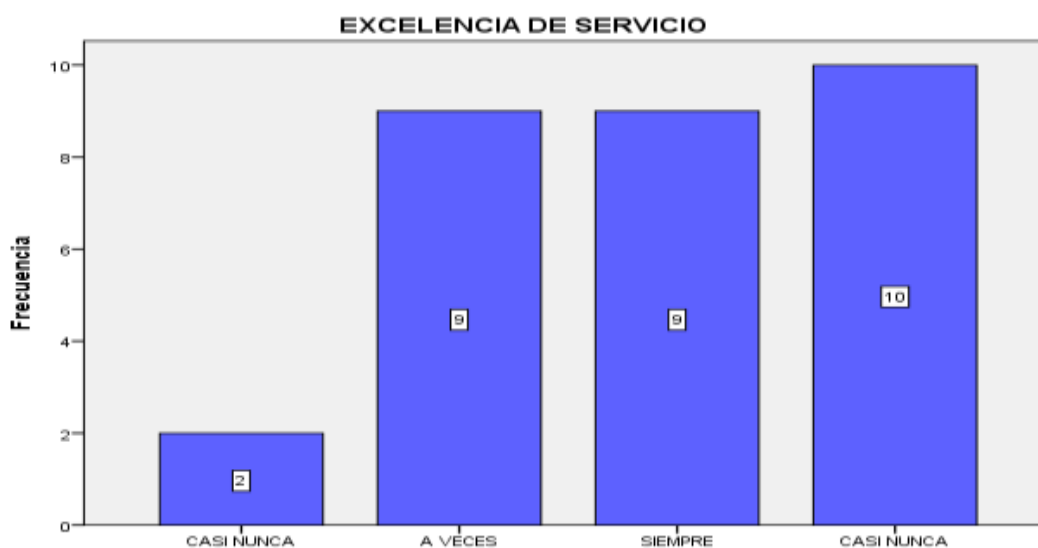
Frecuencia dimensión excelencia de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	2	6,7
	A VECES	9	30,0
	SIEMPRE	9	30,0
	CASI SIEMPRE	10	33,3
	Total	30	100,0

5.1.8 Resultados descriptivos de la dimensión excelencia de servicio

Figura N° 8

Resultado porcentual de la dimensión excelencia de servicio



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura N° 8: de los 30 sujetos de estudio, se observó un 33,3% (10) de los encuestados que están casi siempre de acuerdo con la excelencia de servicio, de la misma que comprende satisfacción del cliente, expectativas del cliente y solución de problemas en los colaboradores de Diagnostools S.A.C, así mismo un 30,0% (9) afirman que a veces y siempre hay excelencia de servicio, en tanto que un 6,7% (2) dijeron que casi nunca recibieron excelencia de servicio respecto a la dimensión en la empresa Diagnostools S.A.C.

5.2 Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis tanto general como específicas se utilizó el Coeficiente de Correlación por rangos Rho de Spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas y están medidas en escala ordinal y el nivel de investigación es correlacional.

Se utilizó el software SPSS, versión 25 para probar las hipótesis.

5.2.1. Contrastación de la hipótesis general**a) Formulación de las hipótesis**

H₀: No existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C 2022.

H₁: Existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C 2022.

b) Establecer el margen de error

Para la presente investigación y por tratarse de un estudio social, el margen de error es de 0,05 es decir 5% de margen de error estadístico.

c) Determinar el estadístico de prueba

Como la muestra es pequeña, equivalente a 30 colaboradores encuestados y por tratarse de un estudio social de variables cualitativas, medidas en escala ordinal, el estadístico de prueba es Rho de Spearman.

Tabla N° 9 :

Prueba de correlación para la hipótesis general

			VARIABLE 1	VARIABLE 2
Rho de Spearman	VARIABLE 1	Coeficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	VARIABLE 2	Coeficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: Elaboración propia.

Cuadro de coeficientes de correlación

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

En la tabla N° 9, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde $r_s = 0,984$ lo cual resulta que existe correlación positiva muy fuerte según la tabla de valoración r de Pearson, entre las dos variables.

d) Establecer la regla de decisión

Si p valor $< 0,05$ entonces se acepta la H_1

e) Formular la conclusión estadística

En vista que el margen de error es igual a 0,05 y es mayor al p valor que es igual a 0,000 en consecuencia se acepta H_1 y se rechaza el H_0 , llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la variable gestión de talento humano y la variable calidad de atención en la empresa Diagnostools S.A.C, 2022.

5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas 1:

a. Formulación de las hipótesis

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre gestión del talento humano y contacto de personal en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C 2022.

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre gestión del talento humano y contacto personal en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C 2022.

b. Establecer el margen de error

Para la presente investigación el margen de error es de 0.00 es decir 5% de margen de error estadístico.

c. Determinar el estadístico de la prueba

Como la muestra es pequeña, equivalente a 30 colaboradores encuestados y por tratarse de un estudio social de variables cualitativas, medidas en escala ordinal, el estadístico de prueba es Rho de Spearman.

Tabla N°10:

Prueba de correlaciones de la primera hipótesis específica

			VARIABLE 1	CONTACTO PERSONAL
Rho de Spearman	VARIABLE 1	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CONTACTO PERSONAL	Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Baremo de coeficientes de correlación

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

En la tabla N° 10, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde $r_s = 0,969$ lo cual resulta que existe correlación positiva fuerte según la tabla de valoración r de Pearson, entre la variable y dimensión.

d. Establecer la regla de decisión

Si p valor $< 0,05$ entonces se acepta H_1

e. Formular la conclusión estadística

En vista que el margen de error que es igual $0,05$ y es mayor al p valor de $0,000$ por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la variable gestión talento humano y la dimensión contacto personal de Diagnostools S.A.C.

5.2.3. Contrastación de hipótesis específicas 2**a. Formulación de las hipótesis del trabajo**

H_0 : No Existe una relación directa y significativa entre gestión del talento humano y actuación humana en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C 2022

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre gestión del talento humano y actuación humana en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C 2022

b. Establecer el margen de error

Para la presente investigación el margen de error es de $0,05$ es decir 5% de margen de error estadístico.

c. Determinar el estadístico de prueba

Como la muestra es pequeña, equivalente a 30 colaboradores encuestados y por tratarse de un estudio social de variables cualitativas, medidas en escala ordinal, el estadístico de prueba es, Rho de Spearman.

Tabla N° 11:*Prueba de correlaciones de la segunda hipótesis específica*

			VARIABLE 1	ACTUACIÓN HUMANA
Rho de Spearman	VARIABLE 1	Coeficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	ACTUACIÓN HUMANA	Coeficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Baremo de coeficientes de correlación

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

En la tabla N° 11, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde $r_s = 0,990$ lo cual resulta que existe correlación positiva muy fuerte según la tabla de valoración r de Pearson, entre la variable y dimensión.

d. Establecer la regla de decisión

Si p valor $< 0,05$ entonces se acepta H_1

e. Formular la conclusión estadística

En vista que el margen de error que es igual a 0,05 y es mayor al p valor que es igual 0,000 por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la variable gestión de talento humano y la dimensión actuación humana de Diagnostools S.A.C 2022.

5.2.4. Contrastación de hipótesis específicas 3

a. Formulación de las hipótesis de trabajo

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y excelencia de servicio en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C - 2022

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre gestión del talento humano y excelencia de servicio en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C -2022

b. Establecer el margen de error

Para la presente investigación el margen de error es de 0.00 es decir 5% de margen de error estadístico

c. Determinar el estadístico de prueba

Como la muestra es pequeña, equivalente a 30 colaboradores encuestados y por tratarse de un estudio social de variables cualitativas, medidas en escala ordinal, el estadístico de prueba es, Rho de Spearman.

Tabla N°12:

Prueba de correlaciones de la tercera hipotesis especifica

		VARIABLE 1	EXCELENCIA DE SERVICIO
VARIABLE 1	Coefficiente de correlación	1,000	,969**

Rh	Sig. (bilateral)	.	,000
o	N	30	30
de	EXCELENCIA DE SERVICIO		
Spe	Coefficiente de correlación	,969**	1,000
arm	Sig. (bilateral)	,000	.
an	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
 Nota: Elaboración propia.

Baremo de coeficientes de correlación

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

En la tabla N° 12, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde $r_s = 0,969$ lo cual resulta que existe correlación positiva muy fuerte según la tabla de valoración r de Pearson, entre la variable y dimensión.

d. Establecer la regla de decisión

Si p valor $< 0,05$ entonces se acepta H_1

e. Formular la conclusión estadística

En vista que el margen de error que es igual a 0,05 y es mayor al p valor que es igual 0,000; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la variable gestión de talento humano y la dimensión excelencia de servicio de Diagnostools S.A.C-2022.

5.3 Análisis y discusión de resultados

Una vez culminada la aplicación de los instrumentos en la muestra indicada, se procedió con el análisis de los resultados y las pruebas de hipótesis, basándose en el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C. en 2022.

Asimismo, se establecieron criterios de validez de los instrumentos, los cuales fueron evaluados por un grupo de expertos, obteniendo una validez aceptable. Además, se realizaron pruebas de confiabilidad, analizándose el valor de Rho de Spearman, lo que indicó que, en comparación con el baremo considerado, los instrumentos tienen una alta confiabilidad. Con estos resultados, se procedió a la aplicación de los instrumentos en la muestra de estudio.

Los resultados para la variable *Gestión del talento humano*, se observa un 33,3% (10) de los encuestados están casi siempre de acuerdo y satisfechos con la gestión de talento humano de la organización, la misma que comprende intención, dirección y resistencia en los colaboradores de Diagnostools S.A.C.

En tanto las dimensiones de estudio, para la dimensión *conocimiento* un 30,0% (9) de los encuestados están siempre de acuerdo con el conocimiento que se le brinda, de la misma que comprende información, procedimiento, observaciones y destrezas en los colaboradores de Diagnostools SAC.; para la dimensión

competencia un 36,7,0% (11) de los encuestados siempre están de acuerdo con competencias dentro de la organización, la misma que comprende habilidad, creatividad y eficacia en los colaboradores en Diagnostools S.A.C.; para la dimensión *destrezas* un 33,3% (10) de los encuestados están siempre de acuerdo con la destreza brindada, la misma que comprende intensidad, dirección y persistencia en los colaboradores de Diagnostools S.A.C.

Para los resultados de la variable *calidad de atención*, un 33,3% (10) de los encuestados están siempre de acuerdo con la destreza brindada, la misma que comprende intensidad, dirección y persistencia en los colaboradores de Diagnostools S.A.C.

En tanto las dimensiones de estudio, para la dimensión *contacto personal*, un 30,0% (9) de los encuestados están siempre y casi siempre de acuerdo con la calidad de atención, la misma que comprende contacto personal, actuación humana, excelencia de servicio en los colaboradores de Diagnostools S.A.C.; para la dimensión *actuación humana*, se observa un 36,7% (11) de los encuestados que están siempre de acuerdo con el contacto entre colaborador y usuarios, de la misma que comprende actitud del empleado, lenguaje técnico y gestual, comunicación y honradez en los colaboradores de Diagnostools S.A.C.; para la dimensión *excelencia de servicio*, se observa un 33,3% (10) de los encuestados que están casi siempre de acuerdo con la excelencia de servicio, de la misma que comprende satisfacción del cliente, expectativas del cliente y solución de problemas en los colaboradores de Diagnostools S.A.C.

Habiéndose realizado el respectivo análisis de los datos descriptivos, este permitió contrastar los objetivos determinados en la investigación, por lo tanto, para el objetivo general, contrastado mediante la prueba de correlación, se determinó

que si existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de atención (sig. $P = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positivo muy fuerte ($r_s = 0,984$). El resultado obtenido, en relación a lo que plantea Bravo (2019) en su investigación: *Diseño de un plan estratégico para optimizar el desempeño del talento humano y la atención al usuario. Caso Hospital General Machala*, dieron como resultados que los usuarios no están satisfechos con el servicio brindado por parte de los servidores, su falta de calidad y calidez se ve reflejada por la falta de estabilidad laboral, la falta de capacitación, la falta de promoción, falta de motivación. Por tanto, es necesario la aplicación de un plan estratégico el mismo que mediante de estrategias ayudará a mejorar el desempeño del talento humano que se verá reflejado en una calidad de atención de excelencia a los usuarios.

En su investigación titulada *Relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en las Empresas Hoteleras del distrito de Cajamarca*, Abanto (2019) determinó que, respecto a las dimensiones de la gestión del talento humano, el 32.4% está totalmente de acuerdo con la inducción al personal, mientras que la mayoría (27.90%) está en desacuerdo con la recompensa al personal. En cuanto al desarrollo del personal, el 31.4% está de acuerdo.

Por otro lado, en las dimensiones de la calidad del servicio, se obtuvo lo siguiente: el 32.10% está totalmente de acuerdo con la valoración del mercado, el 34% está totalmente de acuerdo con el diseño del servicio, el 43.80% está de acuerdo con la prestación del servicio, y finalmente, el 39.80% está de acuerdo con la valoración del servicio.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y el contacto personal (sig. $0 > 0.05$), con un nivel positivo fuerte ($r_s = 0,879$), lo que coincide con los hallazgos de Sano (2021) en su investigación *La gestión del talento humano y el*

logro de las competencias laborales en los servidores municipales de Lima. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables de gestión del talento humano y contacto personal en el logro de competencias laborales de los servidores municipales de Lima.

Para el segundo objetivo específico, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la actuación humana (sig. $P = 0.000 > 0.05$), con un nivel positivo muy fuerte ($r_s = 0,917$). Esto coincide con lo que plantean Terán, Gonzales, Ramírez y Palomino (2021) en su investigación *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*, publicada en la *Revista Ciencia Latina - Científica Multidisciplinar*. La mayoría de los estudios sobre la medición de la calidad del servicio utilizaron el modelo Servqual como instrumento de evaluación, lo que garantizaría su aplicabilidad en otras investigaciones, ya que facilita conocer la percepción de los usuarios respecto a la actuación humana ofrecida por las instituciones.

Finalmente, para el tercer objetivo específico, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la excelencia de servicio (sig. $P = 0.000 > 0.05$), con un nivel positivo muy fuerte ($r_s = 0,968$). Este resultado es consistente con los hallazgos de Ramón (2022) en su investigación *La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro – 2019*, que señala que una gestión efectiva del talento humano contribuye a que los trabajadores se identifiquen con la organización, destacando la importancia de cada miembro dentro de la misma.

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación existente entre gestión de talento humano y calidad de atención, equivalente a $r_s = 0,984$ lo que significa correlación positiva muy fuerte, según los colaboradores de la Diagnostools S.A.C.-2022, lo que se demostró con la contratación de hipótesis, donde el margen de error que es igual a 0,05 y es mayor al p valor que es igual a 0,000 con lo que se aceptó la H_1 y se rechaza la H_0 que demuestra relación entre las variables de estudio
2. Se identificó la relación existente entre la variable gestión de talento humano y la dimensión contacto personal, equivalente a $r_s = 0,879$, lo que significa correlación positiva fuerte, según los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C- 2022. Lo que se demostró con la contratación de la hipótesis, donde el margen de error que es igual a 0,05 y es mayor al p valor que es igual a 0,000 por lo que se aceptó la H_1 y se rechazó la H_0 , que demuestra relación entre la variable gestión de talento humano y la dimensión contacto personal.
3. Se identificó la relación existente entre la variable gestión de talento humano y la dimensión actuación humana, equivalente a $r_s = 0,968$, lo que significa correlación positiva muy fuerte, según los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C-2022. Lo que se demostró con la contratación de la hipótesis, donde el margen de error que es igual a 0,05 y es mayor al p valor que es igual a 0,000 por lo que se aceptó la H_1 y se rechazó la H_0 , que demuestra relación entre la variable gestión de talento humano y la dimensión actuación humana.
4. Se identifico la relacion existente entre la variable gestion de talento humano y la dimension excelencia de servicio, equivalente a $r_s = 0,968$ lo que significa correlacion positivía muy fuerte, según los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C-2022. Lo que se demostro con la contrastacion de la hipotesis donde el margen de error qe es igual a 0,05 y es mayor al p valor que es igual 0,000

por lo que se acepto la H_1 y se rechazo la H_0 , que demuestra relacion entre la variable de gestion de talento humano y la dimension excelencia de servicio.

RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la empresa Diagnostools S.A.C, se recomienda continuar con evaluar la Gestión del Talento Humano, con la finalidad de pasar de un nivel bueno a excelente, mejorando el aspecto de capacitación y retención de los colaboradores.
2. A los directivos de la organización y a su equipo técnico se recomienda continuar realizando reuniones de coordinación generales para poder desarrollar un mejor plan de mejora en relación con la calidad de atención, recibiendo así una retroalimentación directa del usuario interno o trabajador.
3. Se recomienda al área de recursos humanos - Jefatura de la oficina de personal proseguir con capacitaciones que potencien las habilidades de los trabajadores en temas de habilidades blandas, toma de decisiones y liderazgo, asimismo, brindar mayor énfasis en el reconocimiento de los logros del colaborador, ya que de esa manera se sentirán a gusto y al estarlo la calidad de atención va a mejorar.
4. Se recomienda a los directivos de la empresa, a su equipo y a las distintas jefaturas elaborar un plan de supervisión, enmarcado en la medición de los logros obtenidos entre los colaboradores y el cumplimiento de metas en base a objetivos y una mayor difusión de los documentos de gestión, así como la incorporación de cada uno de los colaboradores como parte de un equipo, llevando a la practica la organización y el cumplimiento de funciones, así como el trabajo articulado entre áreas o servicios.
5. Asimismo, se recomienda llevar a delante los resultados y realizar futuras investigaciones en base a los resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, M. (2019) en su investigación titulado: *Relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en las Empresas Hoteleras del distrito de Cajamarca*, tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias, mención Administración y Gerencia Empresarial, Universidad Nacional de Cajamarca.
- Alvarado, M. y Barba, M. (2016) *Gestión del talento humano e Innovación de la enseñanza y aprendizaje*, cuarta edición, editorial: Education, Colombia.
- Alvarado, G. (2021) en su investigación titulado: *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*, Revista Ciencia Latina - Científica Multidisciplinar, Volumen 5, número 1, México.
- Bavaresco, A. (2013) *Proceso Metodológico en la Investigación, cómo hacer un Diseño de Investigación*, sexta edición, editorial: Imprenta Internacional, Maracaibo, Venezuela.
- Bravo, J. (2019) en su investigación titulado: *Diseño de un plan estratégico para optimizar el desempeño del talento humano y la atención al usuario. Caso Hospital General Machala*, tesis para optar el título de Magister en: Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.
- Bernal, C. (2015) *El plebiscito por la paz en Colombia y el papel de la Corte Constitucional Colombia*, Revista española de Derechos Constitucionales.
- Bernal, C. (2016) *Metodología de la investigación*, cuarta edición, editorial: Pearson Education, Colombia.
- Bozquez, N. & Camacho, N. (2012) Desarrollo de destrezas con criterio de desempeño en el aprendizaje en la asignatura de lengua y literatura de niños y niñas del cuarto y

quinte grado de educación básica de la escuela “Elina Cardona de Pazos”, Zumbi Canton Chillanes, Universidad Estatal Bolívar, Guaranda, Ecuador.

Bunge, M. (2010) *La ciencia. Su método y su filosofía*, segunda edición, editorial: Bunge, España.

Cancela G.; Cea, N.; Galindo, G. y Valilla, S. (2010) *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*, Universidad Autónoma de Madrid. 2010, p. 8.

Castañeda, D. (2010) *Variables psicosociales y condiciones organizacionales intervinientes en la intención y conducta de compartir conocimiento*, tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, España

Cepeda, P. (2019) en su investigación titulado: *Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur*, tesis para optar título profesional de Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Corcino, M. (2013) *Escuela de Organización Industrial: habilidades y destreza de una persona*. Recuperado: <https://go.gl/eEK1hL>.,

Chaparro, J. y Rincon, I. (2019) en su investigación titulado: *La Gestión del Talento Humano, retos y perspectivas en las Organizaciones Sociales*, Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales de Barquisimeto, Venezuela.

Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional*, segunda edición, editorial: Mc Graw Hill, Colombia.

Chiavenato, I. (2010). *Gestión del Talento Humano*. 1ª edición, editorial: Mc Graw - Hill, Bogotá, Colombia

Corominas, J. y Pascual, J. (2007). *Diccionario crítico etimológico castellano e hispánico, Tomo I*. Madrid: Gredos. Voz: pedir (petere), competencia (competere).

- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, segunda edición, editorial: Editorial Mc Graw Hill Education, México.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) *La gestión del talento humano es nuestro país es de suma importancia ya que es un país donde es mayor a la tasa de empleados informales*, Lima.
- Leininger, M. (2015) *Escuela Universitaria de Enfermería del Hospital del Mar/ Parc Salut del Mar* (Centro adscrito a la Universidad Pompeu Fabra). Barcelona, España.
- Maslow, A. (1954) *La teoría sobre el desarrollo personal*. libro: Motivation and Personaly.
- Marriner, A. (2003) *Modelos y Teorías en Enfermería*, quinta edición, editorial: Mosly, Barcelona, España.
- Michaels, E.; Handfield-Jones, H. y Axelrod, B. (2003) publicaron el libro: *La guerra por el talento (War for talent) Principios para atraer, desarrollar y retener s gerentes altamente talentosos*, Grupo editorial Norma, Bogotá, Colombia.
- Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson Educación de México, SA de CV, Primera edición.
- Mulder, M. (2007). *Competencia: la esencia y la utilización del concepto en la formación profesional inicial y permanente*. Revista Europea de Formación Profesional, 40, 5-24.
- Parella, S. y Martins, F. (2010) *Metodología de la investigación*, editorial: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Paredes, R. (2022) en su investigación titulado: *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad del distrito de Manantay, 2020*, tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa.

- Paredes, K. (2021) en su investigación titulado: *Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima – 2021*, tesis para optar el grado académico Magister en gestión de los servicios de salud, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Prieto, P. (2015) *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*, Universidad de Medellín, Colombia.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española. Tomo I*. Madrid: Espasa-Calpe. Voces: competencia, competente.
- Rodríguez, L. y Santofimio, A. (2019) en su investigación titulado: *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*, tesis para optar el grado académico de Maestría en Educación con énfasis en Gestión Educativa, Universidad Libre de Colombia.
- Roman, F. (2022) en su investigación titulado: *La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro – 2019*, tesis para optar el grado académico de Magister en Administración con mención Gestión Empresarial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Sano, E. (2021) en su investigación titulado: *La gestión del talento humano y el logro de las competencias laborales en los servidores Municipales - Lima*, tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional, Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEM) Escuela de Posgrado, Lima.
- Tamayo, Mario (2003) *El proceso de la investigación científica*, cuarta edición, editorial: Limusa Noriega Editores, México.
- Terán, T.; Gonzales, J.; Ramírez, R.; Palomino, L. y Santofimio, A. (2019) en su investigación titulado: *Modelo de gestión estratégica del talento humano que*

permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional, tesis para optar el grado académico de Maestría en Educación con énfasis en Gestión Educativa, Universidad Libre de Colombia.

Universidad Peruana Los Andes (2019) *Reglamento General de Investigación de la Universidad*.

Universidad Peruana Los Andes (2019) *Reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables*.

Vargas, A. (2014) *Filosofía ¿para qué? Desafíos de la filosofía para el siglo XXI*, volumen XVIII, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa Distrito Federal, México.

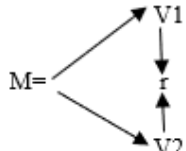
Wayne, M. (2010) *Administración de recursos humanos*, edición: 11 ava., editorial: Pearson Education, México.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002) *Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*, segunda edición, editorial: Mc Graw Hill. México.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión del talento humano y calidad de atención de los colaboradores de Diagnostools S.A.C. – 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C. 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1.¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y contacto personal en los colaboradores de la empresa Diagnostools S? A.C 2022?</p> <p>2.¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y actuación humana en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C. 2022?</p> <p>3.¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y excelencia de servicio en los colaboradores de la empresa Diagnostools S? A.C?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C. 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y contacto personal en los colaboradores de la empresa Diagnostools S.A.C 2022</p> <p>Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y actuación humana en los colaboradores de Diagnostools S.A.C 2022</p> <p>Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y excelencia de servicio en los colaboradores de Diagnostools S.A.C 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de Diagnostools S.A.C. 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y contacto personal en los colaboradores de Diagnostools S.A.C 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y actuación humana en los colaboradores de Diagnostools S.A.C. 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y excelencia de servicio en los colaboradores de Diagnostools S.A.C. 2022.</p>	<p>Variable 1: Gestión del talento humano</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p>	<p>✓ Conocimiento</p> <p>✓ Competencia</p> <p>✓ Destrezas</p> <p>✓ Contacto personal</p> <p>✓ Actuación humana</p> <p>✓ Excelencia de servicio</p>	<p>Método de investigación: Científico.</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p>  <p>Población y muestra: 30 colaboradores de la empresa Diagnostools.</p> <p>Muestra: Censal.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Se utilizó la estadística descriptiva (cuadros de frecuencia y gráficos) e inferencial (prueba de hipótesis y se utilizaron el estadístico Rho de Spearman).</p>

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables
Gestión del talento humano y calidad de atención de los colaboradores de Diagnostools S.A.C. – 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Gestión del talento humano	Según, Eslava (2004), confirma que gestionar el talento humano, consiste en asumir un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro	La gestión del talento humano hace referencia al conjunto de procesos que una organización a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha la atracción, capacitación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la organización.	D1. Conocimientos D2. Competencias D3. Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información ▪ Procedimientos ▪ Observaciones ▪ Destrezas • Habilidad • Creatividad • Eficacia • Eficiencia • Intensidad • Dirección • Persistencia 	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

V2. Calidad de atención	<p>Según, Vargas (2014) la calidad de atención está estrechamente relacionada con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno físico.</p> <p>Como la empresa privada o entidad pública, que crea una organización y con valores que identifica.</p>	<p>La calidad de servicio es la medida en un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción de los consumidores que experimentan al utilizar un determinado servicio.</p>	<p>D1. Contacto personal</p> <p>D2. Actuación humana</p> <p>D3. Excelencia de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de comunicación • Accesibilidad • Satisfacción del cliente • Infraestructura y equipos • Empatía al cliente • Capacidad de respuesta 	<p>Ordinal</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
------------------------------------	--	---	--	---	---

Nota : Elaboración propia.

Anexo 3: Matriz de operacionalización de los instrumentos
Gestión del talento humano y calidad de atención de los colaboradores de Diagnostools S.A.C. – 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN
VI: Gestión del talento humano	Conocimiento	Información	1. La empresa brinda la información adecuada a los usuarios 2. Los trabajadores están en la capacidad de brindar toda su información	Ordinal (escala de Likert) 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		Procedimiento	3. La empresa le dio a conocer cuáles son los procedimientos o funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado 4. La empresa está en toda la disposición de entregar los manuales de la empresa	
		Observaciones	5. Las observaciones que les da empresa tendrán que acatarla 6. Usted está en la capacidad de levantar las observaciones	
		Destrezas	7. El personal ejerce su carrera debidamente dentro de la organización 8. Usted está en la capacidad de hacer notar sus destrezas en las diferentes áreas	
	Competencia	Habilidad	9. Usted está dispuesto a demostrar sus habilidades dentro de la organización 10. La empresa quiere contar con nuevas expectativas	
		Creatividad	11. Está en la capacidad de brindar trabajos innovadores 12. Está dispuesto a trabajar bajo presión	
		Eficacia	13. Usted se compromete a mejorar el nivel de calidad de trabajo 14. Usted está en la capacidad de cumplir los objetivos de la organización	
		Eficiencia	15. Cree que usted está apto para el puesto.	
	Destreza	Intensidad	16. El trabajo que realice en la entidad requiere de mucho esfuerzo	
		Dirección	17. La empresa quiere nuevos estándares para el puesto de trabajo 18. La comunicación en la organización permite la interacción de los colaboradores	

		Persistencia	19. Usted está dispuesto a los cambios que haya en la empresa 20. Usted tiene el impulso de alcanzar los objetivos con esmero	
V2: Calidad de Atención	Contacto personal	Calidad de comunicación	21. Usted brinda atención sin diferencia alguna en relación a otras personas 22. Usted respeta el orden de llegada de los usuarios 23. Usted brinda su atención según al horario publicado del establecimiento de Diagnostools	Ordinal (escala de Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Accesibilidad	24. Cuando un usuario quiso realizar una queja o reclamo el establecimiento conto con los mecanismos para atenderlo 25. El almacén cuenta materiales correspondientes para los usuarios	
	Actuación humana	Satisfacción del cliente	26. Cuando usted atiende a un usuario les brinda confianza 27. Cuando usted atiende a un usuario tiene problemas con el sistema o fallas técnicas del equipo	
		Infraestructura y equipos	28. Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios 29. El área de sala de espera se encuentra limpias, con bancas y sillas para comodidad de los usuarios 30. El establecimiento cuenta con balos limpios para los usuarios	
	Excelencia de servicio	Empatía al cliente	31. El personal de caja trata a los usuarios con amabilidad y respeto 32. El personal de ventas trata a los usuarios con amabilidad y respeto 33. El administrador soluciona los problemas de sus colaboradores 34. La información que usted brinda a los usuarios es la adecuada	
		Capacidad de respuesta	35. La atención en el área de caja cree usted que es rápida y precisa 36. La atención en el área de ventas es rápida 38. Cuando un usuario presento una queja se resolvió inmediatamente	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 4: Instrumentos



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

INSTRUMENTO (VARIABLE 1)

Indicaciones:

Señor (a) presento esta encuesta con la finalidad de solicitante de apoyo, para ello es imprescindible que lea con calma las instrucciones, marque la alternativa y responda las preguntas con total seriedad y sinceridad puesto que las respuestas son importantes para el estudio programado.

Instrucciones:

Te recordamos que este instrumento y todas tus respuestas son totalmente anónimas, lee atentamente cada uno de los enunciados siguientes y luego califica del 1 al 5 marcando con (x) la alternativa correcta

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

Variable 1: Gestión del talento humano		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Conocimiento						
Indicador 1: Información						
01	¿La empresa brinda la información adecuada a los usuarios?					
02	¿Los trabajadores están en la capacidad de brindar toda su información?					
Indicador 2: Procedimiento						
03	¿La empresa le dio a conocer cuáles son los procedimientos o funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado?					
04	¿La empresa está en toda la disposición de entregar los manuales de la empresa?					
Indicador 3: Observaciones						
05	¿Las observaciones que les da empresa tendrán que acatarla?					
06	¿Usted está en la capacidad de levantar las observaciones?					
Indicador 4: Destrezas						
07	¿El personal ejerce su carrera debidamente dentro de la organización?					
08	¿Usted está en la capacidad de hacer notar sus destrezas en las diferentes áreas?					
Dimensión 2: Competencia						
Indicador 1: Habilidad						
09	¿Usted está dispuesto a demostrar sus habilidades dentro de la organización?					
10	¿La empresa quiere contar con nuevas expectativas?					
Indicador 2: Creatividad						

11	¿Está en la capacidad de brindar trabajos innovadores?					
12	¿Está dispuesto a trabajar bajo presión?					
Indicador 3: Eficacia						
13	¿Usted se compromete a mejorar el nivel de calidad de trabajo?					
14	¿El trabajo que realice en la entidad requiere de mucho esfuerzo?					
Dimensión 3: Destreza						
Indicador 1: Intensidad						
15	¿El trabajo que realice en la entidad requiere de mucho esfuerzo?					
Indicador 2: Dirección						
16	¿La empresa quiere nuevos estándares para el puesto de trabajo?					
17	¿La comunicación en la organización permite la interacción de los colaboradores?					
Indicador 3: Persistencia						
18	¿Usted está dispuesto a los cambios que haya en la empresa?					
19	¿Usted tiene el impulso de alcanzar los objetivos con esmero?					

Gracias por su colaboración

INSTRUMENTO (VARIABLE 2)

Indicaciones:

Señor (a) colaborador(a) presento esta encuesta con la finalidad de solicitante de apoyo, para ello es imprescindible que lea con calma las instrucciones, marque la alternativa y responda las preguntas con total seriedad y sinceridad puesto que las respuestas son importantes para el estudio programado.

Instrucciones:

Te recordamos que este instrumento y todas tus respuestas son totalmente anónimas, lee atentamente cada uno de los enunciados siguientes y luego califica del 1 al 5 marcando con (x) la alternativa correcta

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable 2: Calidad de atención		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Contacto personal						
Indicador 1: Persistencia						
20	Usted está dispuesto a los cambios que haya en la empresa					
21	Usted tiene el impulso de alcanzar los objetivos con esmero					
Indicador 2: Calidad de comunicación						
22	Usted brinda atención sin diferencia alguna con relación a otras personas					
23	Usted respeta el orden de llegada de los usuarios					
24	Usted brinda su atención según al horario publicado del establecimiento de Diagnostools					
Dimensión 2 : Actuación humana						
Indicador 1: Satisfacción del cliente						
25	Cuando usted atiende a un usuario les brinda confianza					
26	Cuando usted atiende a un usuario tiene problemas con el sistema o fallas técnicas del equipo					
Indicador 2: Empatía con el cliente						
27	¿La empresa es responsable en las actividades que realiza?					
28	¿La empresa llega a tiempo a resolver los inconvenientes?					
Indicador 3: Infraestructura y equipos						
29	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios					
30	El área de sala de espera se encuentra limpias, con bancas y sillas para comodidad de los usuarios					
31	El establecimiento cuenta con balos limpios para los usuarios					
Dimensión 3: Excelencia de servicio						
Indicador 1: Empatía con el cliente						
32	El personal de caja trata a los usuarios con amabilidad y respeto					
33	El personal de ventas trata a los usuarios con amabilidad y respeto					

34	El administrador soluciona los problemas de sus colaboradores					
35	La información que usted brinda a los usuarios es la adecuada					
Indicador 2: Capacidad de respuesta						
36	La atención en el área de caja cree usted que es rápida y precisa					
37	La atención en el área de ventas es rápida					
38	Cuando un usuario presento una queja se resolvió inmediatamente					

Gracias por su colaboración

Anexo 5: validación de juicio de expertos.

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario” que hace parte de la investigación: **Gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC - 2022.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **Dr. Abdón Maita Franco.** |
 Formación académica : **Licenciado en Administración**
 Áreas de experiencia profesional : **Investigación y personal.**
 Tiempo : **23 años de servicios**
 Cargo actual : **Docente universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHAS DE VALIDACIÓN - INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

1.1 Instrumento: Gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC - 2022.

Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado														70						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															75					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															75					
4. Organización	Existe una organización lógica.															70					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															70					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															75					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																71				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																75				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																75				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																75				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Abdón Casiano, Maita Franco	DNI N°	19912986
Dirección domiciliaria:	Calle Malecón El Mantaro 115, Residencial La Ribera - Huancayo. Dpto. 105	Teléfono/Celular:	964730117
Título Profesional	Licenciada en Administración		
Grado Académico:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.		
Mención:	Administración		



[Handwritten Signature]
Dr. Abdón C. Maita Franco
CLAD N° 0228
Lic. en Administración

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario” que hace parte de la investigación: **Gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC - 2022**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **Miguel Anibal, Cerrón Aliaga**
 Formación académica : **Magister en Gestión Pública**
 Áreas de experiencia profesional : **Investigación y Marketing**
 Tiempo : **12 años de servicios**
 Cargo actual : **Docente universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHAS DE VALIDACIÓN - INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

1.1 Instrumento: Gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC - 2022

Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado													70								
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														75							
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														75							
4. Organización	Existe una organización lógica.													70								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													70								
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														75							
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos														71							
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores														75							
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.														75							
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación														75							

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **75**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Miguel Aníbal, Cerrón Aliaga	DNI N°	20019805
Dirección domiciliaria:	Jr. Junín N° 1405 - Huancayo – Junín	Teléfono/Celular:	964828700
Título Profesional	Licenciado en Administración		
Grado Académico:	Maestro en Gestión Pública		
Mención:	Administración		



Mg. Miguel Aníbal, Cerrón Aliaga

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario” que hace parte de la investigación: **Gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC – 2022**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **Remo Eusebio, Zacarías Rodríguez**
 Formación académica : **Mg. en Administración, mención Administración Estratégica de Empresas**
 Áreas de experiencia profesional : **Administración estratégica.**
 Tiempo : **6 años**
 Cargo actual : **Docente universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHAS DE VALIDACIÓN - INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

1.1 Instrumento: Gestión del talento humano y calidad de atención en los colaboradores de la empresa Diagnostools SAC - 2022


Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado														70						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															75					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															75					
4. Organización	Existe una organización lógica.														70						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad														70						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															75					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos															71					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															75					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															75					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación															75					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Remo Eusebio, Zacarias Rodriguez	DNI N°	20019805
Dirección domiciliaria:	Jirón Las bahías N° 155 Pto Pata El Tambo - Junin	Teléfono/Celular:	958601040
Título Profesional	Licenciado en Administración		
Grado Académico:	Magister en Administración, mención: Administración Estratégico de Empresas.		
Mención:	Administración		



Mg. Remo Eusebio, Zacarías Rodríguez

Anexo 6: Consentimiento informado:

Huancayo, 30 de setiembre del 2022.

Yo, **Jorge Mendoza Díaz**, con documento de identidad N° 46521235, certifico que he sido informado con la claridad y veracidad debida, respecto al ejercicio académico que las bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes: **Xiomara Carhuancho Chancha y Solanche Poma Saez**, titulado: **Gestión del talento humano y calidad de atención de los colaboradores de Diagnostools SAC. - 2022**, me ha invitado a participar, que actuó consecuente libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa.

Soy conocedor de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita y que no se trata de una intervención con fines de tratamiento.

Que se respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mi suministrado.

.....
Jorge, Mendoza Díaz
D. N. I. 46521235

SOLICITO: Autorización para realizar la ejecución y/o aplicación de encuesta de trabajo de investigación.

Sr. Juan Felipe Lascarro Gómez
Gerente general
Diagnostools SAC.

Yo, **Xiomara Isabel Carhuancho Chancha**, identificada con DNI N° 75244551 domiciliada en el Jr. San Martín #420 del distrito de Sapallanga, provincia de Huancayo y **Solanche Poma Saez** identificada con DNI N° 61278419 domiciliada en la Av. Evitamiento N° 1181 del distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, región Junín.

Con el debido respeto nos presentamos ante usted y exponemos lo siguiente:

Con la finalidad de obtener el grado de Licenciada en Administración vengo elaborando el plan de tesis titulado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DIAGNOSTOOLS SAC – 2022”** por tal motivo solicitamos la autorización para realizar la investigación, con la aplicación de instrumentos válidos cuyos resultados serán presentados con el informe de tesis para la sustentación respectiva.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. acceder a la solicitud.

Huancayo 10 de agosto del 2022



Bach. Xiomara Isabel
Carhuancho Chancha
DNI 75244551



Bach. Solanche,
Poma Saez
DNI 6127841



DIAGNOSTOOLS

Huancayo, 16 de agosto 2022

CARTA DE ACEPTACION

Señoras:

BACH. ADM. Xiomara Isabel Carhuancho Chancha

BACH. ADM. Solanche Yahaira Poma Sasz

Presente:

ASUNTO: Autorización para la aplicación de instrumento
y el recojo de información de la investigación.

Mediante el presente me es grato dirigirme a ustedes, y en atención al documento en referencia comunicándole que se autoriza la aplicación de los instrumentos para el recojo de información de la investigación "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION DE LOS COLABORADORES DE DIAGNOSTOOLS S.A.C. 2022".

Sin otro particular me suscribo ante ustedes

Atentamente.


DIAGNOS
VISO

Juan Felipe Lealero G.
Gerente General
Diagnostools

Anexo 7: Bases de datos

Item	V1: Gestión del talento humano				Total	V2. Calidad de atención				Total
	Total	Total	Total	Total		Total	Total	Total	Total	
Sujeto 1	31	15	27	29	102	26	34	27	78	165
Sujeto 2	27	15	25	30	97	30	35	31	70	166
Sujeto 3	25	16	27	28	96	28	32	32	83	175
Sujeto 4	25	16	26	28	95	30	33	34	87	184
Sujeto 5	25	18	17	23	83	29	27	26	78	160
Sujeto 6	21	15	22	29	87	29	34	29	76	168
Sujeto 7	26	12	28	27	93	28	32	25	64	149
Sujeto 8	23	12	24	23	82	18	27	31	74	150
Sujeto 9	17	8	26	25	76	24	29	29	76	158
Sujeto 10	28	17	27	26	98	28	30	24	88	170
Sujeto 11	12	19	27	27	85	24	32	27	79	162
Sujeto 12	21	16	30	24	91	24	29	30	73	156
Sujeto 13	24	16	25	25	90	12	29	33	59	133
Sujeto 14	29	19	29	29	106	27	34	35	71	167
Sujeto 15	25	13	20	29	87	29	34	35	66	164
Sujeto 16	24	16	26	28	94	25	33	32	65	155
Sujeto 17	25	15	27	25	92	28	29	33	77	167
Sujeto 18	18	17	28	29	92	26	34	27	85	172
Sujeto 19	23	17	27	30	97	26	34	26	87	173
Sujeto 20	24	16	28	23	91	26	28	23	74	151
Sujeto 21	24	18	22	28	92	30	32	25	81	168
Sujeto 22	33	20	25	25	103	28	29	27	66	150

Sujeto 23	23	12	20	26	81	30	30	28	83	171
Sujeto 24	28	19	20	26	93	29	30	18	76	153
Sujeto 25	24	15	25	30	94	29	35	28	69	161
Sujeto 26	28	15	28	28	99	28	32	26	72	158
Sujeto 27	29	19	26	25	99	18	29	27	78	152
Sujeto 28	24	8	24	22	78	24	26	21	85	156
Sujeto 29	23	13	23	25	84	28	29	31	90	178
Sujeto 30	26	12	22	27	87	24	31	28	86	169

Nota: Elaboración propia.

Anexo 8: Evidencias (fotografías de aplicación de instrumento)



