



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano, calidad de servicio y satisfacción laboral en la empresa

Wayra SAC Breña 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Administración

AUTOR:

Mg. Miguel Angel Pinedo Nuñez (ORCID: 0000-0002-5308-8865)

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre (ORCID: 0000-0001-6416-6817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Modelo de Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi gran familia y a mi señora Margot
por su apoyo incondicional en tiempos
aciagos.

Agradecimiento

A mi hijo Miguel Angel Pinedo Calleja
A mi asesora Dra. Flor de María Sánchez
A mi Q:.H:. Mg Luis Torres Cabanillas
por su apoyo incondicional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Miguel Angel Pinedo Nuñez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión del talento humano, calidad de servicio y satisfacción laboral en la empresa Wayra SAC, en el distrito de Breña, Región Lima, año 2019.” presentada, en 60 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Administración, es de mi autoría.

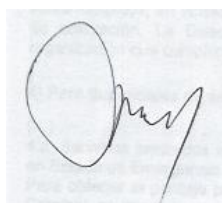
Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto del 2020



Firma
Miguel Angel Pinedo Nuñez
DNI: 08257761

Índice

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	12
II. Método.....	28
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
2.2. Tipo de investigación.....	30
2.3. Lugar de estudio.....	31
2.4. Población, muestra y muestreo.....	31
2.5. Validez y confiabilidad.....	32
2.6. Recolección de datos, técnica e instrumentos.....	33
2.7. Método de análisis de datos.....	33
2.8. Aspectos éticos.....	34
III. Resultados.....	35
IV. Discusión.....	42
V. Conclusiones.....	46
VI. Recomendaciones.....	47
VII. Propuesta.....	48
Referencias.....	51
Anexos.....	52
- Matriz de consistencia	
Matriz de Operacionalización	
- Instrumentos	
- Validación de los instrumentos	
- Matriz de datos (Excel y/o spss)	
- Autorización	
- Otros	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Detalle de la población de estudio censal.....	32
Tabla 2 Relación de señores validadores de la	34
Tabla 3 Validación de los señores expertos.....	34
Tabla 4 Gestión del talento humano.....	36
Tabla 5 Calidad de servicio.....	36
Tabla 6 Satisfacción laboral.....	37
Tabla 7 Tabla cruzada Gestión del Talento Humano*Satisfacción Laboral.....	38
Tabla 8 Tabla cruzada GTH- Dimensión Interna*Satisfacción Laboral.....	39
Tabla 9 Tabla cruzada GTH - Dimensión Externa*Satisfacción Laboral.....	40
Tabla 10 Tabla cruzada Calidad de Servicios*Satisfacción Laboral.....	41
Tabla 11 Correlaciones.....	42
Tabla 12 Correlaciones.....	43
Tabla 13 Correlaciones.....	44

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gestión del talento humano	18
Figura 2 Calidad de servicio.....	22
Figura 3 Satisfacción laboral.....	26
Figura 4. Diseño de investigación.....	30

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo demostrar cómo la gestión del talento humano, la calidad de servicio incide en la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa WAYRA SAC, en el distrito de Breña, Región Lima 2019. Se realizó una exhaustiva indagación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental como correlacional causal, iniciando con la identificación del problema de como la gestión del talento humano, la calidad de servicio incide en la satisfacción laboral de la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019 con su hipótesis la gestión del talento humano, calidad de servicio incide en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019, la segunda etapa fue la recopilación de datos y la descripción de los resultados a través de las frecuencias y porcentajes. Los evaluados fueron 74 trabajadores de la señalada empresa quienes respondieron sin presión ni coacción, como voluntarios de la investigación, porque participaron libremente y por su propia iniciativa. Para efectuar dicho análisis se empleó el Excel y el SPSS 25.

La gestión del talento humano que emplea la empresa WAYRA SAC, en su promedio es moderado alto, porque sus trabajadores lo manifiestan con un nivel medio alto, y positivamente podemos vislumbrar que sus trabajadores encuestados mayormente se identifican con la empresa. Así mismo explicaría que la calidad de servicio se ubique en 58.1 % nivel aceptable según la apreciación señalada validándose la Hipótesis alterna, es decir, La gestión del talento humano, calidad de servicio incide en la satisfacción laboral en la empresa WYYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of this research was to demonstrate how the management of human talent the quality of service affects in the job satisfaction of workers in the company WAYRA SAC, in the district of Breña, Lima Region 2019. An exhaustive investigation of the approach was carried out Quantitative, Non-experimental design as a Causal Correlational, starting with the identification of the problem of how human talent management affects, the quality of service in the job satisfaction of the company WAYRA SAC, Breña district, Lima Region 2019 with its hypothesis la Human talent management, service quality affects job satisfaction in the company WAYRA SAC, Breña district, Lima Region 2019, the second stage was the collection of data and the description of the results through frequencies and percentages. The evaluated were 74 workers from the aforementioned company who responded without pressure or coercion, as research volunteers, because they participated freely and on their own initiative. To carry out this analysis, Excel and SPSS 25 were used.

The management of human talent that the company WAYRA SAC employs, on its average is moderate high, because its workers manifest it with a medium-high level, and positively we can glimpse that its surveyed workers mostly identify with the company. Likewise, it would explain that the quality of service is located at 58.1% acceptable level according to the aforementioned appreciation, validating the alternative hypothesis, that is, the management of human talent, quality of service affect job satisfaction in the company WAYRA SAC, district of Breña, Lima Region 2019.

Keywords: Human talent management, quality of service, job satisfaction.

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo demonstrar como a gestão do talento humano a qualidade do serviço afeta satisfação no trabalho dos trabalhadores da empresa WAYRA SAC, no distrito de Breña, região de Lima 2019. Foi realizada uma investigação exaustiva da abordagem. Projeto quantitativo e não experimental como correlaciona causal, começando com a identificação do problema de como o gerenciamento de talentos humanos, a qualidade do serviço afeta satisfação no trabalho da empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, região de Lima 2019 com sua hipótese lá a gestão de talentos humanos, a qualidade do serviço afeta favoravelmente a satisfação no trabalho na empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, região de Lima 2019, a segunda etapa foi a coleta de dados e a descrição dos resultados por meio de frequências e porcentagens. Os avaliados foram 74 trabalhadores da empresa citada que responderam sem pressão ou coerção, como voluntários da pesquisa, porque participaram livremente e por iniciativa própria. Para realizar essa análise, foram utilizados o Excel e o SPSS 25.

A gestão do talento humano que a empresa WAYRA SAC emprega, em média, é moderadamente alta, porque seus trabalhadores a manifestam com um nível médio-alto e, positivamente, podemos vislumbrar que os trabalhadores pesquisados se identificam principalmente com a empresa. Da mesma forma, explicaria que a qualidade do serviço está localizada em um nível aceitável de 58,1% de acordo com a apreciação mencionada, validando a hipótese alternativa, ou seja, a gestão do talento humano, a qualidade do serviço, afeta a satisfação no trabalho na empresa WYYRA SAC, distrito de Breña, Região de Lima 2019.

Palavras-chave: Gestão de talentos humanos, qualidade de serviço, satisfação no trabalho

I. Introducción

La Gestión del Talento es un vocablo que se identifica con las ciencias administrativas y para ello se requiere la búsqueda o creación de nuevas conceptualizaciones, nuevas ideas y para ello se visualiza nuevos conceptos y nuevas metodologías, así como de calidad de formación académica, la cual solo puede obtenerse a través del denominado capital humano la cual existen en la empresas o instituciones ya sean públicas o privadas existentes. Sin embargo, Conde (2010) introdujo la tendencia de hallazgo de un desarrollo de un estamento por su elevada competitividad y su productividad, mediante la vinculación de la empresa, universidad y estado, Unión que nos proporcionará una dinamización de nuestra economía y lograr el gran cambio en lo productivo y social que requiere nuestra nación.

Estamos viviendo plenamente con el fenómeno de la globalización y es ahora que todas las empresa e instituciones despiertan y toman conciencia plena de la verdadera y real posición y la importancia como necesidad de la gestión del talento humano hacia sus directivos, empleados y/o obreros utilizando como herramienta de gestión que les permita conseguir o lograr los objetivos ya planificados, en nuestro país existen empresas y otras que viene adoptando paulatinamente esta gestión como instrumento de desarrollo.

Se realiza un recuento de las empresas dentro de la comunidad empresarial, se podría adelantar que, si bien vienen desarrollando sus actividades acordes a los requerimientos de comunidad, son limitadas su accionar que realizan en busca de incentivar o promover el desarrollo de las habilidades, capacidades y voluntades del recurso humano, el mismo que le permita alcanzar y lograr la excelencia en producción / productividad.

Es entendible como conductas estratégicas de los obreros y empleados, lo mencionaron Becker, Huselid y Ulrich, (2001) y concierne directamente a la empresa, y opinan como competencias esenciales y oportunas definidas por la organización en la que están implicados todos los niveles de la empresa. Sin dudar de alguna manera el cómo se conduzca una buena gestión humana y la cual influya en toda la institución dando posibilidades de éxito o fracaso del sistema.

Sin embargo, Saldarriaga y Ríos (2007), aceptaron que la conducción adecuada y apropiada de los recursos humanos es tener la piedra angular de la organización, porque

su gestión positiva incide en todo el conjunto administrativo mundo e impacta en una buena toma de decisiones. Establecer una documentación de los mecanismos del proceso de captación y selección, acerca del ingreso de postulantes analizando todo aquello que le permita asegurar a la empresa el aporte de competencia y habilidades del futuro trabajador y que esta pueda responder, satisfacer y proyectarse ante una filosofía propia de la empresa como: objetivos de la empresa con su misión y su visión. Munch (2010) manifestó que “la administración o dirección del capital humano es un factor altamente estratégico pues cualquier optimización en cuanto a la maquinaria y tecnología depende solo de él” (p. 13). Justificación epistemológica: En lo que respecta a la justificación epistemológica se indica que las prácticas administrativas tienen como objetivo de estudio sus propias metas financieras y económicas, que muchas veces no han sido sostenidas por el contrario han involucrado a nuestra sociedad en una depresiva y profunda crisis social–económica (Grassl y Habisch, 2011; Pirson, 2013).

La epistemología vista desde la teoría del conocimiento es la que “se encarga de circunstancias como históricas, psicológicas y sociológicas las misma que nos conllevan a la obtención del conocimiento”. (Castillo, 2011, p. 24).

El desarrollo de la obtención del conocimiento se puede entender a manera de una vinculación, de singular complejidad, ya que entre estos tenemos a dos elementos inevitables que son el sujeto y el objeto. Para ilustrar se entiende que sujeto se relaciona para indagar, recoger información, teniendo como resultado el propio conocimiento y nuevos conocimientos.

Justificación teórica: Se van a contrastar los modelos teóricos existente y a través del avance de este trabajo de investigación podríamos conocer la realidad en la cual se encuentran los usuarios y el personal laboral involucrado.

Justificación metodológica: La actual investigación nos será de suma utilidad, ya que veremos falencias a subsanar para mejorar la gestión del talento humano, calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción laboral en sus trabajadores como espejos en el buen trato a sus clientes, para ello se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento debidamente estructurados para los 74 trabajadores de la empresa WAYRA SAC, en los cuales se recogen las informaciones para ser tratadas estadísticamente a través del spss 25, desde un enfoque cuantitativo.

Justificación practica: La actual investigación es muy importante, ya que no solo se vislumbrará los problemas que aquejan a la empresa, si no también propondremos alternativas de solución través de las recomendaciones si no se brindará propuestas de solución de las mismas, mejorando la satisfacción laboral de sus trabajadores y con ello el buen trato y la satisfacción de sus clientes, todo esto solo se realizará con la estrategia que ellos generen. Socialmente satisfará a sus trabajadores, si no que mejorará el servicio al usuario a través de ellos por ende cambiando el clima laboral.

De acuerdo con los antecedentes internacionales tenemos a Lewis (2019) She stated that: The high voluntary or non-rotation of workers, or quitting work, in the US has been increasing steadily since 2009. This analysis investigated the relationships between the dimensions of quality of work life (QWL), organizational commitment, job satisfaction and the intention of rotation among millennial employees. In the US, we sought to establish whether statistically significant relationships or links were found between these variables under study. The analysis proved a model of the correlations between the aforementioned constructions, using structural equation modeling with the IBM - SPSS Amos 25.0 (SPSS) software package. Using maximum likelihood estimation (MLE), 339 volunteer respondents interviewed from Amazon Mechanical Turk (M. Turk) were interviewed. The conclusions showed that the characteristics of the job and the compensation and benefits had positive and significant effects on job satisfaction. Therefore, job satisfaction considered statistically significant effects on organizational commitment and intention to rotate. None of the QWL dimensions had positive and significant relationships with the organization's commitment. As a final conclusion, none of the QWL dimensions had direct and / or negatively significant relationships with the intention of rotation.

Slavish (2016) She stated that, currently our economy is seized by uncertainty, high risk and dynamism, then creativity emerges overwhelmingly, which becomes an elemental and vital source of competitive advantage for companies. This is a considerable demonstration, which leads us to say that creativity makes an extremely important contribution to organizational innovation, effectiveness and survival in the business-labor world. So, encouraging creativity is a decisive and strategic projection that all companies should carry out (Amabile, 1996).

They opined Amabile et al. (1996: 1154). "All innovation begins with creative ideas. We define innovation as the successful implementation of creative ideas within an organization. In this view, creativity by individuals and teams is a starting point for innovation; the first is a necessary but not sufficient condition for the second". It is known that creativity is considered an inexhaustible source of organizational innovation, and is considered a highly competitive advantage (Amabile, 1988, 1996; Oldham & Cummings, 1996).

Agustin (2016), The earliest reflections on the strategic importance of innovation were made by Schumpeter, in the first half of the 20th-century. Schumpeter (1942), stressed the role of innovation as the main stimulus for growth, anticipating that new waves of technological revolution would bring an end to old industries and replace them with new industries in a process of 'creative destruction'. For decades, Schumpeter's theories were mentioned only occasionally in studies on business behaviour (Wiggins and Ruefli, 2005) The findings also show that human capital enhances innovation performance. Other investigative studies applied to the hospitality industry have shown that employees are a critical element in generating innovations in the sector (Ordanini and Parasuraman, 2011; Ottenbacher et al. 2006; Walsh et al. 2008) In this field, many innovative ideas arise out of the interaction between employees and customers. It is therefore likely that a higher level of human capital will make it possible to capture and use such ideas more efficiently so they can become innovations.

Gálvez (2016) precisó que El modelo propuesto de investigación tiene como fin establecer la parte metodológica de realización de un trabajo. (Cronin y Taylor, 1992). La satisfacción del usuario representa los constructos satisfacción general (Mano y Oliver, 1993) y la satisfacción con los servicios (Tsiros y Mittal, 2000) presentándose las conclusiones teóricas dando respuesta a los fines de esta investigación.

Rodríguez (2016), concluyó, Que los niveles en cuanto a satisfacción laboral son semejantes en ambos sexos. La gran cavilación por las condiciones laborales y la calidad de vida laboral es significativamente negativa, en el conjunto de los sujetos estudiados. (p. 289).

Quirós, (2016), concluyó que la representación de los temas de recursos humanos que son tomados en cuenta por los investigadores y por los empresarios y todo ello en función de sus publicaciones de los artículos científicos y memorias empresariales. (p.205 - 206)

Peña, Díaz y Carrillo (2015), mencionaron en la revista Internacional Administración & Finanzas, Volumen 8 (Número 1), pp. 37-50, sus conclusiones a través de la satisfacción en el trabajo se pudieron observar que los trabajadores declaran estar orgullosos y a gusto por su trabajo que ejecutan y también por los sueldos que estos reciben y además de los reconocimientos que reciben de parte de sus compañeros y jefes. Estando más proclives a lograr un ascenso.

Continuando con nuestros antecedentes nacionales tenemos:

Gardi (2020), concluyó, que su objetivo el de investigar la calidad de servicio en el Supermercado Metro, A su vez el nexo entre el producto y el servicio depende de la atención que nos brinde el trabajador a los usuarios o consumidores, pero el centro de esta labor es producto, quienes deben cumplir con las especificaciones y exigencias de la calidad.

Jara (2019) concluyó que una debida gestión del talento humano si influyen en el mejoramiento de una gestión pública y el performance laboral de los trabajadores de administrativos de MINSA sede central, 2018.

Pizhiule (2019) identificó en la conclusión que: existe correlación moderada estadísticamente significativa en la población entre clima institucional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Junín.

Zevallos (2018) manifestó que Cuando un docente o grupo de docentes no se encuentra satisfecho puede deberse a una gran variedad de razones tales como una pobre supervisión, malas condiciones laborales, tensión laboral, falta de seguridad en el empleo, remuneración baja o no equitativa, falta de oportunidad en la institución, falta de progreso en la institución, conflictos interpersonales entre los trabajadores, si sumamos todo o gran parte de estos factores, arribaremos o tendremos como resultante el clima de la organización, llamado también clima laboral.(p.13)

Machaca (2018) explicó que se realizó de acuerdo a las normas fijadas por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Agustín. Investigación que tuvo como objetivo analizar los efectos de las habilidades gerenciales en la satisfacción de los

trabajadores. Que el ejercicio de las habilidades gerenciales aumenta la satisfacción laboral.

Luza (2018) manifestó el objetivo general fue de determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en la calidad educativa de instituciones educativas de Lima. se determinó que un clima laboral y una satisfacción en el trabajo si impactan y muy significativamente en el desarrollo de la calidad de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima.

Ramírez (2017) opinó que el cuyo objetivo fue determinar la eficacia del desempeño profesional por competencias para mejorar la satisfacción laboral en los médicos del hospital Sergio E. Bernales de Lima, 2015. conclusión que, el programa sobre desempeño profesional por competencias mejora la satisfacción laboral en los médicos del hospital Sergio E. Bernales de Lima, 2015.

Para la investigación de la realidad problemática deducimos el siguiente cuestionamiento:

¿Cómo incide la gestión del talento humano, la calidad de atención en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019?

¿Cómo incide la gestión del talento humano interna, la calidad de atención en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019?

¿Cómo incide la gestión del talento humano externa interna, la calidad de atención en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019?

Ante las preguntas enunciadas se plantea los siguientes objetivos generales y específicos:

Demostrar cómo incide la gestión del talento humano, la calidad de servicios en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

Demostrar incide la gestión del talento humano interna, la calidad de atención en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

Demostrar como incide la gestión del talento humano externa, la calidad de atención en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

Una vez planteadas las preguntas y objetivos, fueron elaboradas las siguientes hipótesis

La gestión del talento humano y calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, región Lima, 2019

La gestión del talento humano interno y calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, región Lima, 2019

La gestión del talento humano externa y calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, región Lima, 2019

Definiendo a la gestión del talento humano, es un vocablo vinculado a la administración, y juega un rol preponderante en el desarrollo actual y futuro de las empresas u organizaciones, pues es el activo más flexible y él que rinde una mayor vitalidad a la empresa ya que a través de él se puede implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles cualquier adelanto tecnológico. Teorías que dieron su origen GTH. En el transcurrir de nuestra Edad Moderna salieron a la palestra diferentes teorías del surgimiento de la ciencia de la administración tal cual la conocemos actualmente. Teorías que fueron fuente de una gran autoridad y también como un efecto de la automatización (Sir Steuart, James, 1767); Nuestra conocida administración científica (Frederick, Taylor USA, 1911); la controvertida teoría burocrática (Weber, Max, Alemania 1909) y la teoría de los vínculos laborales y emocionales conocida como relaciones humanas (Elton Mayo. USA 1930).

Dressler, (2009), mencionó en su libro que la gestión del talento humano está obligada a asumir una gran responsabilidad, de transparentar el trato que la administración está obligada a darles a sus trabajadores y empleados, por lo que tiene y debe de contar con las herramientas indispensables. (p.4-5). Para que ellos puedan ejercer sus derechos dentro de un marco jurídico legal y de obligación, para hacer respetar sus derechos y atribuciones ante las malas prácticas que algunas empresas vienen desarrollando. Pero Jericó (2008) sostuvo que: La etapa industrial fue una era de escases de la oferta, siendo la dificultad No de la venta de sus productos y menos encontrar una buena mano de obra, lo que escaseaba era los inversionistas. (pág. 14) Pero hoy en día es más asequible contar con inversionistas para obtener lo necesario para desarrollarse.

Akinremi & Adedeji (2019) manifesting that:

We all understand that, thanks to human talent, this has become the main engine of all companies that want to be successful, the obvious trend for the vast majority of business or company owners and that they have a competent executive team and that Instead of being delimited by capital, companies are more limited by the great talent phenomenon. (p.1)

Therefore, businessmen have realized that depending on the strategy that the challenges entail, the company can face in any terrain or circumstance, needing to have the support of the appropriate human talent to successfully carry out the challenge that is presented. (Gabelein 2006). Leisy and Pyron (2009) they concluded that an effective strategy for the good management of human talent has a key component. (pag.1) These are: Planning and analysis of the competitive workforce that a company needs and that they properly understand its costs, demographics and the complications that the company has. The workforce that can verify in light of the company's coming needs and goals.

Akinremi & Adedeji (2019) they argued that “currently there is a majority of organizations that struggle to understand the characteristics, enabling technologies and the conceptualization of human talent management, they know how to summon, recruit, retain and how to administratively replace even face strategic elements. Of human talent management. Managing is a process between supply and demand of talent to achieve business goals, these being one of the greatest opportunities for institutions to successfully overcome critical difficulties if not the greatest they can survive and prosper in future times. (Onafowokan, 2014, p. 12)

The main challenge that the main challenges facing banks are now to manage people and how to control and assess risks. Some marked risks involve the loss of worker commitment, in turn the resistance of employees and workers to the so-called change, the high turnover of workers and that lead to the loss of essential and key talent for the organization. (Adegoroye and Oladejo, 2012; Emeria and Okafor, 2008). Recently, capital and technology were envisioned as a fundamental factor of success, where it was actually proven that the human capital exceeded the duo mentioned with excellence. And nothing could easily replace human capital. (Singh, 2013)

Wellins, Smith y Erker (2009), afirmaron que La gestión del talento es un arduo trabajo de suma importancia que consiente a una empresa a que tenga un personal idóneo con la experticia y habilidades para redimir las necesidades mediatas y futuras de la organización. (pág. 14). Coincidiendo, Rodríguez (2006) identificó que la modernidad empresarial se desarrolla o florecen en un entorno muy muy cambiante, donde la tecnología fenece volátilmente y más aún sus ventajas competitivas, relegando la estructura creada o elaborada para tal fin, ubicando a las empresas en situaciones críticas

para mantenerse en el mercado. (p 12) y también, Chiavenato (2003), fundamentó que los seis principales procesos dimensionables correspondientes a evaluación de personas, mantenimiento o retención, desarrollo de personal, compensación, aplicación de personas y admisión de personal. (p. 23); De acuerdo con Jericó (2001) quien sostiene que: el talento humano está compuesto por tres dimensiones El compromiso, las capacidades y Acción.

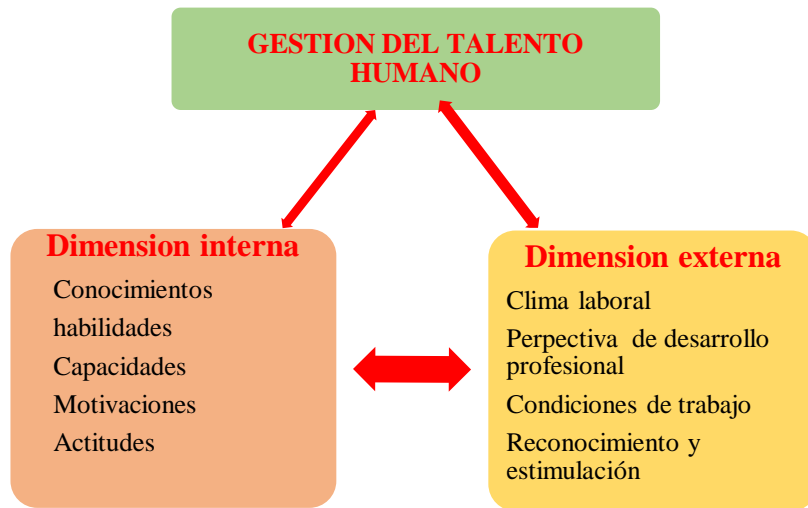


Figura 1 Gestión del talento humano
Nota: Tomado de Rodríguez (2011)

Rodríguez (2011) sostuvo que “es un planteamiento simple y estratégico de la alta dirección y cuyo principal objetivo es conseguir la máxima creación de valor, para la Organización” (p. 23). Esto se realizará a través de un proceso de acciones y que son direccionadas de disponer en todo momento de un alto nivel de conocimientos, de capacidades y de habilidades en el logro de los resultados necesarios para lograr ser competitivos en nuestro actual entorno y el venidero. (p.23), Para lograr una mayor comprensión y entendimiento se ha visto en dos dimensiones. La dimensión interna: Incluimos lo referente a la composición de la gestión del talento humano (conocimientos, habilidades, motivaciones, capacidades y actitudes.). La dimensión externa: La composición que inciden en la selección, desarrollo y permanencia del Talento en las instituciones. (Clima laboral, condiciones de trabajo, perspectivas de desarrollo profesional, reconocimiento y estimulación).

Teoría de Calidad de servicios. Tenemos a Gardi (2020), quien preciso que la teoría Humanista de Maslow y Rogers (1954) revelan que la capacidad humana y su progreso son el foco del desarrollo humano. La teoría al desarrollarse en distintos campos, primordialmente en empresas del siglo XXI se desarrolla como un instrumento de estudio para la personalidad, que beneficia la salud mental y la evolución personal, en el trabajo, con la familia y con el entorno que nos rodea. (Riveros, 2014; Mainou y Loayza 2012).

La teoría del origen de calidad de servicios según Gardi (2020), quien precisó que la teoría Humanista de Maslow y Rogers (1954) revelan que la capacidad humana y su progreso son el foco del desarrollo humano. Esta teoría se desarrolló en distintos campos, primordialmente en empresas del siglo XXI se desarrolla como un instrumento de estudio para la personalidad, que beneficia la salud mental y la evolución personal, en el trabajo, con la familia y con el entorno que nos rodea. Esto demuestra una situación de satisfacción, tranquilidad y motivación (Riveros, 2014; Mainou y Loayza 2012, p.8)

Y cuando tratamos con la calidad de servicio tenemos la opinión de Drucker (1990), quien puntualizó que “la calidad no es lo que se pone o viene dentro de un servicio, sino es lo que el usuario logra a través de él y por lo tanto está dispuesto a pagar” (p. 41); a su vez Imai (1998) manifestó que el concepto de calidad se describe, no solo a productos o servicios terminados, sino que incluyen a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. (p.10).

El concepto de calidad “es el nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad (Zeithaml & Bitner, 2002), pero Shewhart (1891-1967) nombrado por Summers (2006) que puntualizó en sus ensayos puntualiza sobre la calidad en dos aspectos: el aspecto subjetivo (todo lo que desea el usuario) y el aspecto objetivo (todas las propiedades físicas inherentes de los bienes y servicios. (p. 16). El menciona que la calidad es un fenómeno que estando bajo control puede predecir, por lo menos en ciertos límites, como se podría variar en el futuro con base en la experiencia. Según Grönroos (1994), quien nos manifiesta que: la experiencia de calidad es una influencia de la imagen corporativa/local y también por otros dos componentes de la calidad: la calidad

técnica y la calidad funcional. (p.38) Es lo que Grönroos denomina la dimensión del “qué” el consumidor recibe.

Y cuando se refiere a Servicios “mencioné que los servicios es una actividad o una serie de actividades, de naturaleza más o menos intangible, que normalmente pero no necesariamente, tiene lugar a través de interacciones entre los clientes y los empleados de la empresa de servicios que intentan resolver los problemas del consumidor (Grönroos,1994). Pero Berry, L. Bennet, C. y Brown, C. (1989), mencionado por Tyler et al (1999), manifestaron que puede entenderse al servicio como un conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal (s.p). Se puede afirmar que servicio es un proceso, transición de una actividad ya sea directa o indirecta es decir la parte inmaterial de un convenio, trato, pacto o transacción entre el consumidor y el proveedor.

Tyler, K and Stanley, E. (1999), they described that “Focuses on large corporates expectations of service delivery from their bank(s). Identifies some of the constituent elements of quality operational service, and assesses their significance in the large corporate segment.” (s.p.) First, the literature on marketing of financial services in business- to- business markets, service quality and relationship management is discussed. Glaserian orthodox grounded theory was used in a pilot study to identify the key elements of perceived service quality on behalf of the large corporates. This formed the basis of the research methodology. A number of elements of operational quality service are identified. They can be grouped as reliability, assurance, empathy, responsiveness and proactivity. (s.p.) They concluded that financial entities should adequately supervise and manage all the monitor and manage component based on service provision in the search for relationships weights.

También tenemos a Deming (1900-1993) mencionado por Summers (2006) quien detalló en su trabajo de “Administración de la Calidad” Donde él tomaba en cuenta que el cliente es el factor más resaltante en la producción de productos y en el ofrecimiento de sus servicios. (p.18). Crosby (1961) mencionado por Alvarado, B y Rivas, G (2006) Precisó que: “Calidad es ajustarse a las especificaciones” (p.4), observándose que el mencionado concepto ha sufrido variaciones desde su concepción, Pero este concepto he estado variando u evolucionando frecuentemente sus a través del tiempo. La calidad es un

objetivo factible, alcanzable, que se mide, es beneficioso que podría ser un acelerador fundamental que marque la diferencia entre el éxito y el fracaso es decir “Cero defectos”. Juran (1990) mencionado por Fernández, N y Ortega, E (2008) precisó que: No es nada sencillo el poder alcanzar un acuerdo con lo que se quiere decir de la calidad, según el autor, calidad "es la adecuación al uso". (p.219)

Solanegas and Fanega (2019, p.1) they wrote in their article that “Valuing the quality of public services is a very topical issue. It is apparently logical to imagine that a constant study in this matter could collaborate to check, overcome and demand more.” In the environment of sports facilities, this valuation could be objectively quantified with variables such as the number of members, the continuity of segments, the permits and deletions of users, the period of employment, the waiting period, etc. Instead, it is necessary to take into account the opinion of the user of public services. The reason for this search is to value the client's perception of the Baix Llobregat sports facilities and confront them with the managers or administrators of sports activities in that municipality.

The effects concluded that clients achieved better ratings than sports managers and political administrators. These contrasts between the participants should provide us with the opportunity to implement new policies, a new action that allows us to achieve the goal of providing the best public sports services. (p. 1)

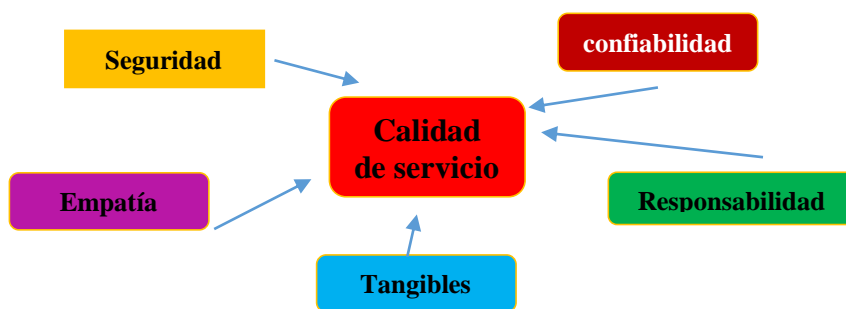


Figura 2 Calidad de servicio

Nota: Tomado de Zeithaml and Bitner (2002. p.14)

Beckhard and Pritchard, (1992), they described the basic sequence for managing a change to a new system such as TQM, identifying the assignments to be made, developing the new necessary administrative structures, implementing strategies to generate real commitment, outlining communication channels to report the change, assigning resources

necessary. This is all the responsibility of top management only. We also see the second step, outlining transition structures; it is also the responsibility of senior management. As Cohen and Brand (1993) and Hyde (1992) confirm that management must be participatory and involved as leaders and not only depend on a single person or act in isolation from personnel to direct the effort. The formation of a directive entity of the organization will supervise the process and will be appropriate. The development of engagement strategies was discussed in the previous chapter and was about resistance and visionary leadership.

Dimensiones de la calidad de servicio, El modelo SERVQUAL, estructurado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988), mencionado por Gardi (2019) proponen las cinco dimensiones: (a) Fiabilidad, se precisa a la habilidad para brindar un servicio precisado en forma integral y esmerada, (b) La Capacidad de respuesta, es la rapidez que se utiliza para apoyar a los clientes (c) La Seguridad, es la cordura en la atención de los trabajadores y el desarrollo de sus habilidades sus destrezas para inspirar confianza. (d) La Empatía se refiere a la capacidad con cierto nivel de participación afectiva del trabajador. (e) Los Elementos tangibles son los aspectos de la infraestructura físicas es decir las instalaciones. (Pg.9)

La variable dependiente Satisfacción laboral. Teoría. Se tiene conocimiento que el primer concepto teórico fue diseñado por Frederick Herzberg, con la teoría de los dos factores (de higiene) que satisfacen las necesidades de nivel más bajo, (motivadores) los que satisfacen parcial o plena las de nivel más alto y que ha causado un gran interés, por dicha razón diferentes autores han tratado y tratan de contradecir su validez. (Dressler 1987, p. 473)

Las instituciones han estado presentes durante nuestra historia y también estas han ido evolucionando a través del tiempo, originando grandes cambios en lo social, económico, tecnológico, cultural, político etc. (Werther y Davis, 2008), así también lo precisa Alas (2007), las instituciones no solo son para generar bienes y servicios a la sociedad. En el siglo XX la principal preocupación de las instituciones estaba centrada en el crecimiento de la productividad y a su vez procurando generar la satisfacción de sus trabajadores (Gibson, Ivancevich y Donnelly 2001). Teniendo en cuenta que muchos de los trabajadores pasan la mayor parte de su existencia en la institución que lo alberga, lo que conlleva a una identificación y es de su influencia en su actitud y conducta.

Según su etimología, Deriva del latín “satisfactio” es decir una satisfacción es una acción y también efecto de satisfacerse, complacerse. Se podría decir que es compensar un requerimiento, pagar un precio justo y al gusto o recompensar un merecimiento. El origen de laboral, es un vocablo derivado del trabajo, teniendo varios conceptos, siendo el más común todo lo concerniente al esfuerzo que realiza el ser humano (trabajo físico, manual o intelectual), Sabemos que el trabajo es considerado como uno de las causas de la producción al lado del capital y de la tierra. Todas estas conceptualizaciones no apertura el entendimiento de la satisfacción laboral, que es el nivel de acuerdo del trabajador en proporción a su ambiente laboral.

Las definiciones de satisfacción laboral, (Sikula 1992 en Morillo 2006, p. 47) Viene a ser la conclusión afectiva del trabajador identificándose con su trabajo y es derivado terminante de la interacción dinámica de dos factores (necesidades humanas e incitación del trabajador). (Wright y Bonet, 2007, p.143), La satisfacción en el trabajo es una variante de postura de la felicidad en el lugar de trabajo. Wright y Davis (2003, p.70), es una representación de la interrelación de los trabajadores con el entorno laboral, en donde se percibe la pertinencia de los trabajadores que quieren su trabajo y los que ellos reciben.

Es el conjunto de sentimientos que surge en un trabajador al lograr un equilibrio ente una necesidad y las actitudes de compromiso con su trabajo. También se le podría definir de manera más amplia como el compromiso adquirido por el personal hacia su centro de labores, pues el trato proporcionado hacia ello, las condiciones laborales, el entorno laboral la motivación y el reconocimiento, motiva a identificarse con su organización.

La satisfacción en el trabajo y su entorno está vinculada a las posturas del trabajador, que derivan en una serie de sentimientos y afectos que perciben acerca de su trabajo y debido a ello adquieren una identificación y compromiso con la organización (Davis y Newstron, 2001). Bajo esta óptica se tendrá conocimiento si nuestro trabajador adopta una postura favorable en el trabajo (Rodríguez, Zarco y Gonzales, 2009). También Locke (1968), manifestó que es una congruencia de sentimientos positivos que brota hacia su centro de trabajo evaluando como positiva su experiencia laboral. A su vez Horna (2005), expresó que: de estos conceptos concluyó que la satisfacción en el trabajo es una

postura del trabajador hacia su trabajo. Werther (1989), lo definió como el desempeño en su centro laboral en armonía, promueve una satisfacción asumiendo responsabilidades y sus compromisos, requiriéndose una elevada idoneidad para las relaciones interpersonal. (p.122). Debido a que en todos los puestos laborales se siempre en equipo o grupos de trabajo por lo que es imprescindible conocer la conducción de las relaciones interpersonales. (p. 122)

La satisfacción en el trabajo lo puntualizó Palma (1999) como “la disposición del dependiente hacia su centro de labores y siempre ligados a aspectos como el de desarrollo personal, sus beneficios sociales y una remuneración justa”. (p.9). Que les atribuido a su esfuerzo y dedicación, las políticas administrativas, el entorno laboral y el trato que ellos reciben, como también el acceso a materiales para su desenvolvimiento en la empresa. (p.9)

Boluarte and Merino (2015) concluded that “An analysis of the situation of job satisfaction will make us know and visualize different behavioral attitudes of a worker such as his performance at work.” (p.235). This study will analyze according to the structure of the short version of Cook, Warr and Wall's Job Satisfaction Scale (1979), the same that was developed to measure job satisfaction with the factors of intrinsic and extrinsic satisfaction one-dimensionally. We run confirmatory factor analysis (CFA) to measure factor structure using the structural equation model. finding that a latent dimension is valid for the integral instrument, and a new version with different items, greater explained variance and higher factor loads was obtained. Estimates of reliability were acceptable. (p.235). Estimates of reliability were acceptable. The conclusions are estimated within a context in this new version as well as the distributions of their scores. This version was unusually established on a Wakeby model

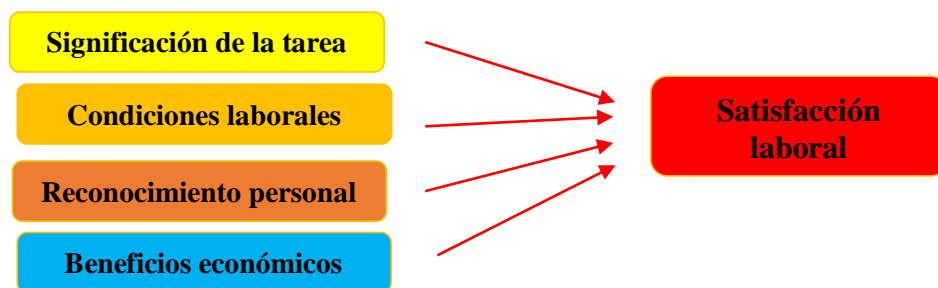


Figura 3 Satisfacción laboral
Nota: Tomado de Palma (2004)

Para realizar la medición de la satisfacción laboral de la Dra. Sonia Palma Carrillo. SL-SPC (2004). Quien definió “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”. Se abreviaría precisando que es “como la tendencia frontal hacia el trabajo justificado en el accionar positivo, su creencia y sus propios valores, los mismo que fueron originados por la rutina laboral. Tomando en cuenta factores o dimensiones como: (a) La significación de la tarea, (b) Condiciones laborales, (c) Reconocimiento personal/social y (d) Beneficios económicos.

II Método

2.1. Paradigma y método de investigación

La investigación se apoya en el paradigma científico positivista, según Martínez (2013) Busca los hechos o causas de los fenómenos sociales independientemente de los estados subjetivos de los individuos; aquí, el único conocimiento aceptable es el científico que obedece a ciertos principios metodológicos únicos. (p.4), reforzado por según Ricoy (2006), quien mencionó que un paradigma positivista se califica como cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. (p.14). Por lo tanto, el paradigma positivista sostiene la investigación que tenga como objetivo el verificar la hipótesis utilizando para ellos los medios estadísticos determinando los parámetros de una variable a través de la expresión numérica.

El método científico aplicado según Martínez (2013), El método hipotético-deductivo también recibe el nombre de científico-naturalista, racionalista-cuantitativo, científico-tecnológico y sistemático-gerencial, se basa en la teoría positivista del conocimiento que arranca en el siglo XIX con Emile Durkheim y Auguste Comte. (p.2). Entre su característica más destacable es su naturaleza cuantitativa, para afianzar su precisión y su rigor que determina la ciencia.

Also Larry G. Daniel (1996) mentioned in his scientific article that:

The methods myth (Kerlinger, 1960) is centered about the naive misperception that research design is synonymous with research methodology. Becoming an educational researcher simply involves learning about methods for collecting and analyzing data. In correct practices, the researcher should not be so much concerned with determining "whether this method or that method should be used" (Kerlinger & Pedhazur, p. 450). Instead, the researcher should be concerned with answering the important questions of "which methods of observation, measurement, analysis--help the development and testing of theory?" (p.2)

These are the three myths in the research disagreed by Kerlinger and they are Methods, practicality and statistics. This article will analyze these myths and argue whether educational research still has harmful mythological perceptions and practices.

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica y explicativa, está en concordancia con Epiquién y Diestra (2013) quienes lo establecieron como:

El tipo de estudios de la presente investigación es de carácter básico, de nivel explicativo tal como lo expuso, en que manifiesta como el nivel más profundo, más complejo y más riguroso, su principal objetivo es la verificación de las hipótesis causales o explicativas; el descubrimiento de nuevas leyes científico sociales, de nuevas micro teorías sociales que explique las relaciones causales de las propiedades o dimensiones de los hechos, eventos del sistema y de los procesos sociales (p. 25)

Solo con la investigación se podrá vislumbrar las causas el ¿Por qué? un determinado fenómeno o hecho en proceso de estudio reaccione o actué de una forma distinta o se limite condicionalmente su participación o naturaleza.

En cuanto al diseño, Epiquién y Diestra (2013). Indicaron que “Empleamos el diseño no experimental, porque se observará el hecho o fenómeno en su condición natural, sin ninguna manipulación deliberada de las variables”. (p. 49). Reforzando el concepto Carrasco (2002), sostuvo que son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. (p. 71). Es decir que analizan y luego los estudian como hechos y fenómenos de una realidad posterior de su evento.

La modalidad que se utilizó en la investigación es relacional causal para ello Hernández S. (2014) dijo que:

Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto. Cuando establecen relaciones causales son explicativos. Su diferencia con los experimentos es la base de la distinción entre experimentación y no experimentación. (p. 158)

En los diseños transeccionales correlacionales-causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) o suceden durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta.

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro

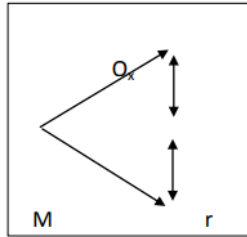


Figura 4. Diseño de la investigación

Donde:

M: Muestra de estudio

O: Variables de relación Los sub índices “X” “Y” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las distintas variables

r: relación de variable o correlación

En el presente estudio estableció como primera variable independiente a la gestión del talento humano, la cual, de acuerdo con Rodríguez (2011) mencionado por Pinedo (2016), “es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro” (p. 50). (anexo)

A su vez se estableció como segunda Variable independiente a la calidad de servicio y conforme con Drucker (1990), mencionado por Duke (2005), puntualizó que “la calidad no es lo que se pone o viene dentro de un servicio, sino es lo que el usuario logra a través de él y por lo tanto está dispuesto a pagar”. (p.41) (ver anexo)

También en este estudio se estableció como Variable dependiente a la satisfacción laboral, la cual, de acuerdo con Palma (2004), la define como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”. (p.20) (ver anexo).

2.3. Lugar de estudio

Es el emplazamiento donde los eventos para la investigación se efectuarán, como también las particularidades de los investigados, contando con los recursos y ambientes determinados para el desarrollo de la investigación (López 1999)

Para la presente investigación participaron todos los trabajadores de la empresa WAYRA SAC. Personal de ambos sexos y cuyas edades oscilan entre 20 a 50 años, cuyo nivel socio económico se catalogan como de B, C y D, cuyos grados de instrucción son universitarios, técnicos, secundaria y primaria.

Tabla 1
Detalle de la población de estudio (censal)

Sedes o locales en funcionamiento	Número de trabajadores
Sede Pueblo Libre	14
Sede Paseo de la Republica	12
Sede San Felipe	12
Sede Surco	10
Sede Pachacamac	14
Local Central (Oficinas)	04
Local Rectoral (Oficina)	04
Local empresa (Wayra SAC)	04
Total	74

2.4. La población, muestra y muestreo

La Población según Lepkoowski (2008b) mencionado por Hernández (2014), manifestó que: Una población es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de explicaciones (p. 174), para Hernández (2014) preciso que “la muestra es en esencia un subgrupo de la población” (p. 125)

En nuestro caso es de Tipo censo, donde toda la población es la muestra.

Al respecto sobre el muestreo Sánchez (2002) mencionó que existen dos tipos principales de muestreo El probabilístico y el no probabilístico. (p. 127), para profundizar sobre el muestreo no probabilístico nuevamente Sánchez (2002) precisó que es aquel en el cual no se conoce la posibilidad o probabilidad de que un elemento de la población en estudio sea seleccionado en una muestra (p. 131)

Este tipo de muestreo es usualmente empleado por su facilidad con que se puede obtener una muestra, aun cuando no se tenga conocimiento las bases para su ejecución.

2.5. Validez y confiabilidad

Para el concepto de validez Soto (2014) mencionó que se refiere si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente se quiere medir (p.66), también Carrasco (2013), manifestó el atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio. (p.336).

Para confiabilidad nuevamente Carrasco (2013) dijo que es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtenerlos mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos en diferentes periodos de tiempo. (p.339)

Tabla 2
Relación de señores validadores de la universidad Cesar Vallejo y su opinión sobre el documento

N°	VALIDADORES	APLICABLE
01	Dra. Flor de María Sánchez Aguirre	SI
02	Dr. Luis Alberto Nuñez Lira	SI
03	Dra. Ericka Giovanna Pinedo Calleja	SI

Tabla 3
Validación de los señores expertos

N°	VALIDADORES	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	APLICABLE	PORCENTAJE
01	Flor de María Sánchez Aguirre	V	V	V	SI	33.333
02	Luis Alberto Sánchez Lira	V	V	V	SI	33.333
03	Ericka G. Pinedo Calleja	V	V	V	SI	33.333
						100 %

Al determinar que el coeficiente de Alfa de Cronbach es superior a 0.80 significa que el grado de confiabilidad es muy alta.

Validez de Criterio: Se establece al validar un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Validez concurrente y la validez predictiva.

Validez de Constructo: Debe explicar el modelo teórico-empírico que domina a la variable de interés.

2.6. Recolección de datos, técnica e instrumentos

La recolección de datos se efectuó en su contexto original y cotidiano de los sujetos de observación. Y como técnica tenemos la mención de Carrasco (2013), “la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene”. (p.314). Cabe precisar que para el desarrollo de este proceso el investigador no realizó o maniobró intervención alguna, de lo contrario todo el proceso se invalidaría.

El instrumento empleado fue el cuestionario, Al respecto sobre el cuestionario Pérez (1991) mencionado por Pinedo (2016) manifestó que es un procedimiento clásico en su utilización en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. (p. 121). Este instrumento es una de las modalidades de la encuesta, en el cual no necesariamente se vincula directamente o el cara a cara con el sujeto de estudio, pues consiste en presenta a los voluntarios unas hojas en el cual contiene en serie ordenada y coherente la serie de preguntas a responder o rellenar y que también se puede aplicar en variadas formas ya se por correo, virtual, por teléfono o presencial.

2.7. Método de análisis de datos.

Se elaboró la base de los datos para las variables implicadas. Los datos generados a través de la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser utilizados en el proceso de análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS 25 y el Excel 2010.

A su vez, se utilizó las pruebas estadísticas para la comprobación de hipótesis, Se llevó a cabo la discusión de los resultados, se realizó mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados elaborados en el transcurso de la investigación.

Los resultados o conclusiones se formularon siempre teniendo en cuenta la discusión de los resultados con relación a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico y la contratación de las hipótesis, con el objetivo de dar respuesta a las interrogantes formuladas en el presente estudio.

2.8 Ética

Todo proceso de investigación tiene aspectos éticos que todo investigador lo tendrá respetar, ya que son esenciales y fundamentales, ya que se aplicaron con trabajadores en consecuencia el sometimiento a la investigación, conto con la autorización correspondiente de parte de la empresa WAYRA SAC, como de sus trabajadores por lo que se aplicó el consentimiento informado accediendo a participar en el método

A su vez, se continua la particularidad y discreción, así como el respeto hacia el evaluado en todo instante y protegiendo siempre los instrumentos respecto a las respuestas escrupulosamente sin juzgar que fueron las más acertadas para el integrante.

III. Resultados

Análisis estadísticos descriptivos

Tabla 1
Gestión del talento humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	5	6,8	6,8	6,8
Nivel Medio	51	68,9	68,9	75,7
Nivel Alto	18	24,3	24,3	100,0
Total	74	100,0	100,0	

Interpretación

De acuerdo a la tabla 1, se demuestran que el 68.9% de los encuestados consideran que tiene un nivel medio aceptable, el 24.3% de ellos consideran que tiene un nivel alto de aceptación y solamente un 6.8% restante tienen un nivel bajo, respecto a la variable Gestión del talento humano, según la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Tabla 2
Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	13	17,6	17,6	17,6
Nivel Medio	43	58,1	58,1	75,7
Nivel Alto	18	24,3	24,3	100,0
Total	74	100,0	100,0	

Interpretación

De acuerdo a la tabla 2, se demuestran que el 58.1% de los encuestados consideran que tienen un nivel medio aceptable, el 24.3% de ellos consideran que tiene un nivel alto y solamente un 17.6% restante tienen un nivel bajo, conforme a la variable calidad de servicios, según la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Tabla 3
Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	18	24,3	24,3	24,3
Nivel Medio	42	56,8	56,8	81,1
Nivel Alto	14	18,9	18,9	100,0
Total	74	100,0	100,0	

Interpretación

Conforme la tabla 3, se demuestran que el 56.8% de los encuestados consideran que tiene un nivel medio aceptable, el 24.3% de ellos consideran tener un nivel bajo y solamente un 18.9% restante tienen un nivel alto, de acuerdo a la variable Satisfacción laboral, según la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Tabla 4
*Tabla cruzada Gestión del Talento Humano*Satisfacción Laboral*

		Satisfacción Laboral			Total	
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Gestión del Talento Humano	Nivel Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	5,4%	1,4%	0,0%	6,8%
	Nivel Medio	Recuento	11	35	5	51
		% del total	14,9%	47,3%	6,8%	68,9%
	Nivel Alto	Recuento	3	6	9	18
		% del total	4,1%	8,1%	12,2%	24,3%
Total		Recuento	18	42	14	74
		% del total	24,3%	56,8%	18,9%	100,0%

Interpretación

Conforme la tabla 4, se demuestran que el 47.3% de los investigados consideran que la gestión del talento humano y la satisfacción laboral tienen un nivel medio aceptable, el 14.9% consideran que la gestión del talento humano tiene nivel medio y la satisfacción laboral tienen un nivel bajo y solamente un 12.2% de ellos la gestión del talento humano y la satisfacción laboral tienen un nivel alto, respecto a la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Tabla 5
*Tabla cruzada Gestión del Talento Humano- Dimensión Interna*Satisfacción Laboral*

		Satisfacción Laboral				
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total	
Gestión del Talento Humano Dimensión Interna	Nivel Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	2,7%
	Nivel Medio	Recuento	12	31	5	48
		% del total	16,2%	41,9%	6,8%	64,9%
	Nivel Alto	Recuento	5	10	9	24
		% del total	6,8%	13,5%	12,2%	32,4%
Total		Recuento	18	42	14	74
		% del total	24,3%	56,8%	18,9%	100,0%

Interpretación

Conforme la tabla 5, se demuestran que el 41.9% de los encuestados consideran que la gestión del talento humano- dimensión interna y la satisfacción laboral tienen un nivel medio aceptable, el 16.2% de ellos consideran que la gestión del talento humano dimensión interna tiene nivel medio y la satisfacción laboral tienen un nivel bajo y solamente un 13.5% la gestión del talento humano dimensión interna tiene un nivel alto y la satisfacción laboral tienen un nivel medio, respecto a la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Tabla 6
*Tabla cruzada Gestión del Talento Humano- Dimensión Externa*Satisfacción Laboral*

		Satisfacción Laboral				
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total	
Gestión del Talento Humano Dimensión Externa	Nivel Bajo	Recuento	6	6	0	12
		% del total	8,1%	8,1%	0,0%	16,2%
	Nivel Medio	Recuento	10	26	6	42
		% del total	13,5%	35,1%	8,1%	56,8%
	Nivel Alto	Recuento	2	10	8	20
		% del total	2,7%	13,5%	10,8%	27,0%
Total		Recuento	18	42	14	74
		% del total	24,3%	56,8%	18,9%	100,0%

Interpretación

Según la tabla 6, se demuestran que el 35.1% de los encuestados consideran que la gestión del talento humano- dimensión externa y la satisfacción laboral tienen un nivel medio aceptable, el 13.5% consideran que la gestión del talento humano dimensión externa tiene nivel medio y la satisfacción laboral poseen un nivel bajo y solamente un 13.5% la gestión del talento humano dimensión externa tiene un nivel alto y la satisfacción laboral tienen un nivel medio, respecto a la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Tabla 7

*Tabla cruzada Calidad de Servicios*Satisfacción Laboral*

		Satisfacción Laboral			Total	
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Calidad de Servicios	Nivel Bajo	Recuento	13	0	0	13
		% del total	17,6%	0,0%	0,0%	17,6%
	Nivel Medio	Recuento	0	41	2	43
		% del total	0,0%	55,4%	2,7%	58,1%
	Nivel Alto	Recuento	5	1	12	18
		% del total	6,8%	1,4%	16,2%	24,3%
Total		Recuento	18	42	14	74
		% del total	24,3%	56,8%	18,9%	100,0%

Interpretación

Según la tabla 7, se demuestra que el 55.4% de los encuestados consideran que la calidad de servicios y la satisfacción laboral tienen un nivel medio, el 17.6% de ellos consideran que la calidad de servicios y la satisfacción laboral tienen un nivel bajo y solo un 16.2% la calidad de servicios y la satisfacción laboral poseen un nivel alto, conforme a la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Análisis estadísticos inferencial

Prueba de hipótesis general de la investigación

H₀: La gestión del talento humano y la calidad de servicio no inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019.

H_a: La gestión del talento humano y la calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

Nivel de Significancia: Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Como las variables tienen escala ordinal, se utilizó el procedimiento estadístico correlación parcial de orden cero de Pearson, para establecer el grado de relación que tienen las variables.

Tabla 8
Correlaciones

Variables de control			Gestión del Talento Humano	Calidad de Servicios	Satisfacción Laboral
Satisfacción Laboral	Gestión del Talento Humano	Correlación	1,000	,361	
		Significación (bilateral)	.	,002	
		gl	0	71	
	Calidad de Servicios	Correlación	,361	1,000	
		Significación (bilateral)	,002	.	
		gl	71	0	

Según la Tabla 8, se tiene una prueba de correlación de orden cero de Pearson de (0.361) corresponde a una prueba significativa, con un p valor =0.002<0.05, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis alternante, es decir, La gestión del talento humano y la calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019.

Prueba de hipótesis de la investigación específica 1

H₀: La gestión del talento humano interna y calidad de servicio no inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

H_a: La gestión del talento humano interna y calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

Nivel de Significancia Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Como las variables tienen escala ordinal se utilizó el procedimiento estadístico correlación parcial de orden cero de Pearson, para establecer el grado de relación que tienen las variables.

Tabla 9
Correlaciones

Variables de control			Gestión del Talento Humano- Dimensión Interna	Calidad de Servicios	Satisfacción Laboral
Satisfacción Laboral	Gestión del Talento Humano- Dimensión Interna	Correlación	1,000	,421	
		Significación (bilateral) gl	.	,000	71
	Calidad de Servicios	Correlación	,421	1,000	
		Significación (bilateral) gl	,000	.	71

Según la Tabla 9, se tiene una prueba de correlación de orden cero de Pearson de (0.421) corresponde a una prueba significativa, con un p valor =0.000<0.05, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis alternante, es decir, La gestión del talento humano interna y la calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

Prueba de hipótesis de la investigación específica 2

H₀: La gestión del talento humano externa y calidad de servicio no inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

H_a: La gestión del talento humano externa y calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019

Nivel de Significancia: Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Como las variables tienen escala ordinal se utilizó el procedimiento estadístico correlación parcial de orden cero de Pearson, para establecer el grado de relación que tienen las variables.

Tabla 10
Correlaciones

Variables de control			Gestión del Talento Humano- Dimensión Externa	Calidad de Servicios	Satisfacción Laboral
Satisfacción Laboral	Gestión del Talento Humano- Dimensión Externa	Correlación	1,000	,349	
		Significación (bilateral)	.	,002	
		gl	0	71	
	Calidad de Servicios	Correlación	,349	1,000	
		Significación (bilateral)	,002	.	
		gl	71	0	

Según la Tabla 10, se tiene una prueba de correlación de orden cero de Pearson de (0.3491) corresponde a una prueba significativa, con un p valor =0.002<0.05, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis alternante, es decir, La gestión del talento humano externa y la calidad de servicio incide en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019.

IV. Discusión

Dando conformidad al examen estadístico planteada por la hipótesis general, se pudo evidenciar que la gestión del talento humano, calidad de servicio si incide positivamente en la satisfacción laboral en la empresa. Tomando en consideración los los resultados muestran que el 68.9% de los encuestados consideran que tiene un nivel medio de aceptación, el 23.4% de ellos consideran que tiene un nivel alto y solamente un 6.8% tiene un nivel bajo, respecto a la variable Gestión del talento humano, según la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC, del distrito de Breña, Región Lima, en el año 2019.

Por lo visto y ante lo expuesto, observamos que la variable dependiente satisfacción laboral es incidida por las variables independientes gestión del talento humano y calidad de servicio, vinculándose directamente con la gestión del talento humano, siendo esta característica un elemento esencial para que engranen como equipo. Con este producto generado, conforme el análisis efectuado, y siendo ratificado con los resultados estadísticos obtenidos.

De acuerdo con Jara (2019) en la actualidad se está viviendo en un mundo de grandes cambios; ello implica replantear las diversas formas de gestionar las organizaciones y en particular las instituciones públicas. Sociedad con grandes transformaciones desde todo punto de vista: estructurales, económicas, sociales y culturales, evidencian de manera vertiginosa su complejidad sin precedentes; lo que hace que bajo esta nueva realidad, el talento humano, así como sus líderes, encaminen sus esfuerzos de preparación hacia la performatividad y la competitividad.

Adicionalmente Quirós, (2016), La conclusión es la representación de contenidos de recursos humanos que son tomados en cuenta por los investigadores y por los empresarios y todo ello en función de sus publicaciones de los artículos científicos y memorias empresariales

El aporte de Ramírez (2009) mencionó que la observación analítica del hombre, de sus necesidades, sus motivaciones a priori y posteriori como de sus aspiraciones individuales y sociales fueron los que originaron la teoría de las relaciones humanas. En ella menciona mediante un postulado que el ser humano es el elemento principal y esencial

en una empresa. Se conoce dos escuelas clásica o científica desarrollada por ingenieros y la escuela humanística desarrolladas por educadores, filósofos, psicólogos, sociólogos y humanistas.

Desarrollando la primera hipótesis específica, los efectos nos muestran que el 56.8% de los encuestados consideran que tienen un nivel medio de aceptación, el 24.3% de ellos consideran que tiene un nivel bajo y solamente un 18.9% tiene un nivel alto, respecto a la variable Satisfacción laboral, según la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Y en la tabla cruzada, los resultados demostraron que el 41.9% de los encuestados consideran que la gestión del talento humano- dimensión interna y la satisfacción laboral tienen un nivel medio de aceptación, el 16.2% de ellos consideran que la gestión del talento humano dimensión interna tiene nivel medio y la satisfacción laboral tienen un nivel bajo y solamente un 13.5% la gestión del talento humano dimensión interna tiene un nivel alto y la satisfacción laboral tienen un nivel medio, respecto a la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Coincidiendo con Gardi (2020), quien preciso que la calidad de servicio que brinda Supermercados Metro de Breña, en promedio es regular, porque en ocasiones el personal no brinda la atención personalizada y empática con el cliente.

Por otra parte, Peña, Díaz y Carrillo (2015). Concluyeron que a través de la satisfacción en el trabajo se pudo observar que los trabajadores declaran estar orgullosos y a gusto por su trabajo que ejecutan y también por los sueldos que estos reciben y además de los reconocimientos que reciben de parte de sus compañeros y jefes. Estando más proclives a lograr un ascenso.

Adicionalmente tenemos a Robbins y Judge (2013), quienes argumentaron lo siguiente: que el controlar, el poder motivar, capacidad de manifestar emocionalmente y comunicar. En el interior de las instituciones se manejan una serie de normas y reglamentos que deben observar sus trabajadores, a su vez también conocer los objetivos y metas que todos deben cumplir, deben verificar la manera de llevarlo a cabo y de esa manera poder interactuar, para ello es necesario imprescindible una buena y amplia vías

de comunicación.

Se reflexiona con el impacto que la gestión del talento humano tiene incidencia positiva directa en la satisfacción laboral y aunado a la calidad de servicio, siendo esta variable un factor decisivo para que trabajen en equipo y así resolver los inconvenientes que se presenten, el efecto que se brinda, verifica lo apreciado y planteado en la investigación.

Desarrollando la segunda hipótesis específica, los impactos demuestran que el 47.3% de los encuestados consideran que la gestión del talento humano y la satisfacción laboral tienen un nivel medio, el 14.9% de ellos consideran que la gestión del talento humano tiene nivel medio y la satisfacción laboral tienen un nivel bajo y solamente un 12.2% la gestión del talento humano y la satisfacción laboral tienen un nivel alto, respecto a la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Además en las conclusiones de la tabla cruzada, se observó que el 35.1% de los investigados consideran que la gestión del talento humano - dimensión externa y la satisfacción laboral tienen un nivel medio, el 13.5% de ellos consideran que la gestión del talento humano dimensión externa tiene nivel medio y la satisfacción laboral tienen un nivel bajo y solamente un 13.5% la gestión del talento humano dimensión externa tiene un nivel alto y la satisfacción laboral tienen un nivel medio, respecto a la opinión de los colaboradores del servicio de mantenimiento de la empresa WAYRA SAC. distrito de Breña, Región Lima 2019.

Además Pizhiule (2019) estableció el vínculo que existe entre clima institucional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Junín 2018, siendo el valor del coeficiente de correlación de 0.67, de tal manera siendo una correlación moderada con $\alpha = 0.01$ de significancia

Así como concluye Zevallos (2018) que teniendo en consideración la hipótesis específica se ha podido establecer su validez, comprobada por las teorías, los resultados estadísticos (90.9%), y lo manifestado por los entrevistados, particularmente relacionada al trato y atención, justicia y equidad y la consideración de persona total que se recibe en la ESGE; todo esto demuestra que la satisfacción que tienen los docentes por su labor, se debe en gran parte a las buenas relaciones humanas imperantes en la Escuela.

Y coincidiendo con Machaca (2018) quien afirmó que, para los trabajadores de las microempresas existentes en la ciudad de Ayacucho, las prácticas de las habilidades gerenciales incrementan la satisfacción laboral. Es decir, un buen ejercicio de las habilidades gerenciales influye directamente en la buena satisfacción laboral de los trabajadores, por ende, se encontró que existe una buena habilidad de comunicación, toma de decisiones y negociación del gerente, los que aumentan la satisfacción laboral de los trabajadores, coadyuvando el logro de metas y objetivos de las microempresas en la ciudad de Ayacucho.

V. Conclusiones

Primera

La gestión del talento humano que emplea la empresa WAYRA SAC, en su promedio es moderado alto, porque sus trabajadores lo manifiestan con un nivel medio alto, y positivamente podemos vislumbrar que sus trabajadores encuestados mayormente se identifican con la empresa. Así mismo explicaría que la calidad de servicio se ubique en 58.1 % nivel aceptable según la apreciación señalada validándose la Hipótesis alterna, es decir, La gestión del talento humano, calidad de servicio incide favorablemente en la satisfacción laboral en la empresa WYYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019.

Segundo

Se ha demostrado que la gestión del talento humano interna, calidad de servicio incide en la satisfacción laboral consideran en un nivel medio con un 55.4 % y siendo favorable y aceptable, se acepta la hipótesis alterna, es decir, La gestión del talento humano, calidad de servicio incide favorablemente en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019.

Tercero

Se ha demostrado que la gestión del talento humano externa, calidad de servicio incide en la satisfacción laboral consideran en un nivel medio con un 56.8 % y siendo positivamente y aceptable, se acepta la hipótesis alterna, es decir, La gestión del talento humano, calidad de servicio incide favorablemente en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019.

VI. Recomendaciones

A los accionistas, altos ejecutivos de la empresa WAYRA SAC, quienes en sus decisiones tomen en cuenta las siguientes recomendaciones:

Primero

A Sres. Ejecutivos de la empresa WAYRA SAC, a partir de los resultados deben implantarse un plan de mejora, capacitando a su personal, en lo que se refiere en el talento humano y en la calidad de servicio para incrementar la satisfacción laboral de sus trabajadores en beneficio de la empresa y clientes de quienes dependen comercialmente.

Segundo

A los ejecutivos de WAYRA SAC, responsables de la administración de personal se recomiendan cambios en la capacitación de su personal, adoctrinamiento en el talento humano interno, calidad de servicio los cual incidirá favorablemente en la satisfacción laboral, por lo tanto, se trasmitirá ese estado favorable entre ellos.

Tercero

A los ejecutivos responsables de la administración de personal se recomiendan cambios en la capacitación de su personal y adoctrinamiento en el talento humano externo, calidad de servicio los cual incidirá favorablemente en la satisfacción laboral, por lo tanto, se trasmitirá ese estado anímico favorable hacia sus potenciales clientes.

Cuarto

A los investigadores de pos grado UCV, se les recomienda ampliar y extender sus investigaciones utilizando diferentes enfoques cualitativo o mixtos, para mejorar y profundizar los estudios de acuerdo a las fuentes a estudiar, ubicación geográfica y encontrar nuevos resultados que nos den acceso a generalizar nuevos tratamientos estadísticos o afianzar otras conclusiones.

VII. Propuesta

El presente estudio se aproximó al principal problema de los trabajadores en las empresas que es la satisfacción laboral, que incluye su identificación, su pertenencia y el esfuerzo comunitario en sacar a la empresa hacia adelante, haciéndola productiva.

Por tal motivo el presente objetivo será:

Primero:

Capacitar a los ejecutivos, personal administrativo, supervisores, trabajadores en lo concerniente al talento humano, calidad de servicio lo cual incidirá positivamente en la satisfacción laboral por lo tanto redundará en el cliente.

Segundo:

Capacitar al personal operativo sobre su talento humano, su identificación con la empresa, su dedicación, sus aspiraciones satisfechas, condiciones laborales y sobre todo lo que concierne a lo económico. Se realizará talleres de 4 sesiones quincenales en el auditorio de la empresa.

Tercero

Capacitar a todo el personal sea administrativo y operativo sobre la calidad de servicio que brinda, se debe brindar y como brindarlo apropiadamente, lo cual será en 4 talleres mensuales por personal profesionalmente idóneo a tal fin

Cuarto

Los talleres deben ser dinámicos y prácticos, donde el actor principal será el trabajador, eventos que tratan el juego de roles, que traten sobre la empatía y su importancia, sobre la importancia de la comunicación y como vencer el temor, a lo que se refiere en el trabajo en equipo y estar siempre predispuesto para la ayuda.

Quinto:

Los talleres se llevarán a cabo dentro de las horas laborales por espacio de una hora, al final de cada evento se realizará una encuesta de satisfacción de ellos hacia el personal docente y la respectiva evaluación el antes y el después de las aplicaciones.

Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza.

MARIA CLOTILDE ATALAYA PISCO
Revista de Psicología – Año III N° 5 Setiembre 1999

Una compañía no decide cómo tratar a los clientes, solo puede decidir cómo tratar a sus empleados. Ellos, a su vez, deciden cómo tratar a los clientes.

HERB KELLEHER
CEO de Southwest Airlines

Referencias.

- Adegoroye, A. A., & Oladejo, M. (2012). Strategic Human Resources Management practices in the Post Consolidated Nigerian commercial banks.
- Aguilar, E., & De Farías, A. (2015). Percepção da Presença dos Outros Consumidores e Sua Relação com Emoções e Valor Hedônico de Compra. *RAE Administração de Empresas*, 712-723.
- Aguinis, H., & Solarino, A. (2019). Transparency and replicability in qualitative research: The case of interviews with elite informants. *Strategy Management Wiley*, 40, 1291-1315. doi:10.1002/smj.3015
- Agustín Quintana, Julia Nieves (2016) Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital University of Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas de Gran Canaria, Spain
Article first published online: January 11, 2016; Issue published: January 1, 2018
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1467358415624137>
- Akinremi, Michael Oluwadurotimi, & Adedeji Abosede O. (Ph.D.) *ijmsssr* 2019, Volume 1, ISSUE 3 May – June. ISSN: 2582-0265 Analysis of talent management and performance of employees in selected banks in Akure, Ondo state, Nigeria
<http://www.ijmsssr.org/paper/IJMSSSR0029.pdf>
- Alles, M (2005), *Desarrollo del talento humano*. B. Aires Argentina Ed. Granica
- Allen, D. (2011). *Haz que funcione*. Barcelona: Alienta Editorial.
- Aratia, B.A. (2010), *Desempeño laboral y condiciones de trabajo en Chile*. Facultad de Ciencia Sociales. Universidad de Chile
- Aquino Asca, Julio Programa calculando en el aprendizaje de estadística general de los estudiantes de ingeniería del Programa Working Adult de la Universidad Privada del Norte en el 2016 UCV 2017 <https://core.ac.uk/download/pdf/225602681.pdf>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*: Kogan Page Publishers.
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). Service Quality and Users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Journal Management*, 37-46. doi:10.25100/cedea. v33i574510

- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). *Service quantity: A profit strategy for financial institutions*. U.S.A.: Richard D. Irwin, Inc.
- Bhalla, V., Caye, J.-M., Lovich, D., & Tollman, P. (2018). *A CEO's guide to Talent Management today*. Boston Consulting Group. Retrieved <https://www.bcg.com/publications/2018/ceo-guide-talent-management-today.aspx>.
- Bitner, M.J. & Gubert, A.R. (1994): "Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver". *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 72-94). California: Sage
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2018). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante Servqual y Red de Petri en un Restaurant de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica Vol. 30(2)*, 73-84. doi: Org /10. 4067/S0718-07642019000200073
- Carrasco Díaz, S (2013) "Metodología de la investigación científica" 6ta impresión Editorial San Marcos ISBN 978-9972-38-344-1 Lima Perú.
- Conde Cardona, Yenny (2010), "Medición a través de indicadores para determinar niveles y condiciones de aprendizaje organizacional en investigadores de la universidad del Cauca." *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 2011
FECHA DE RECEPCIÓN: 21 de octubre FECHA DE APROBACIÓN: 10 de noviembre
- Crosby, P. (1996). *Hablemos de calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A
- Chiavenato, I. (2009), *Gestión del talento humano*. B. Aires. Argentina. Ed. Mac Graw Hill
- Chicana, L. (2016). "*Gestión de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima*". Tesis para optar el grado de Maestro Universidad Cesar Vallejo.
- Da Silva, L., Tornavio, D., & De Souza, C. (2016). Atendentes da intenção de compra de marcas próprias: um estudo no mercado emergente. *RAE Revista de Administração de Empresas*, 611-625.
- Deming, E. (s.f.). *Total Quality Management*. España: Prentice Hall.
- Drucker, P. F. (1992). *La Innovación y el Empresario Innovador* (Vols. 978-84-350-1428-1). Edhasa.
- De Paz, V. (2017) "Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017". Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

- Dressler, G & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación
- D Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas. Un Enfoque en Procesos para la Gerencia*. México: Pearson.
- Dries, N. (2013a). The psychology of talent management: A review and research agenda. *Human Resource Management Review*, 23(4), 272–285. doi: 10.1016/j.hrmr.2013.05.001
- Duke Oliva, Edison Jair (2005), “Calidad de servicio y sus modelos de medición” Revista Innovar, Vol. 15 numero 25 enero-junio 2005. U. Nacional de Colombia
<https://w.w.w.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Emeria, F. K and Okafor, C., (2008), Effective of mergers and acquisition on small business lending in Lagos in Nigeria; *Africa journal of business management*, 2(9).
- García Muñoz, Tomas. Almendralejo, marzo 2003 Artículo científico
- Gardi Melgarejo Victoria (2020) “Calidad de servicio en Supermercado Metro, Breña, Lima 2019”. Escuela de posgrado, programa académico de doctorado en administración UCV
- Gonzáles, I., Batista, E., Hernández, N., Del Villar, A., & Leyva, L. (2017). Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. *Retos Turísticos Vol.16 N° 3*, 1-9.
- Grönroos. (2007). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Diaz Santos.
- Groysberg, B., & Connolly, K. (2015). The 3 things CEOs worry about the most. *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/2015/03/the-3-things-ceos-worry-about-the-most>
- Guba, E., & Lincoln, Y. (2002). Paradigmas en competencias en la investigación Cualitativa. *Planicie*, 113-145.
- Guevara, R., Rivas, R., & Guillen, P. (2015). Dimensiones de la calidad de los servicios al retail: un estudio de caso en supermercados venezolanos. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 35-42.

- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Solanellas, Francesco & Fanega Macias, Laure (2019) Comparative analysis on the perception of the quality of the municipal sport services of Baix Llobregat <https://www.rpd-online.com/article/view/v28-n1-solanellas-fanega>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Gallardo, Eva-Gallardo. Talent management: context matters <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09585192.2019.1642645>
- García, M., Murillo, G. y Gonzales, C. (2010). *Los macro-procesos: Un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Santiago de Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Gómez, O. (2012). La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de Bucaramanga. *Tecnura*, 16 (31), 102-113.
Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1867580390?accountid=3740>
- Griffin, R. (2011). *Administración*. México: (10ma. Edition) Cengage Learning Editors S.A.
- Gutiérrez, M. (2016) “Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano. Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. Lima. 2016”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis: American Psychological Association.
- Hazem Bashir Humaid May_2018
The Islamic University–Gaza Research and Postgraduate Affairs Faculty of Commerce
ب نك حالة دراسة الوظ ي في لال ندماج ال وس يط ال دور :ةالمنظم وأداء الامواهب إدارة
غز ق طاع في ف لسط ين
<https://library.iugaza.edu.ps/thesis/124495.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación 6ta Edic*. México: Mc Graw Hill Educación.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2015). *Metodología de la Investigación* (Vols. 968-422-931-3). MEXICO: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta. Ed.) México: McGraw-Hill
- Hernández, Barriga y S y otros (2010), *Metodología de la investigación México*. Editorial Mc Hill
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23 (83), 740-760. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Jara, A. (2019). “*Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018*”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26717/Jara_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jericó, P. (2001^a). *Gestión del talento humano: Del profesional con talento al talento organizativo*. España: Pearson educación.
- Jericó, P. (2001b). La gestión del talento: Enfoque conceptual y empírico. *Boletín de Estudios Económicos*, 56 (174), 423-441. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1348772004/fulltextPDF/A00063C43256476FPQ/1?accountid=37408>
- Jericó, P. (2008) *La nueva gestión del talento humano*. Construyendo compromiso 1ra. Edición B. Aires. Argentina. Editorial Prentice Hall. ISBN 9788483228661
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento humano: Construyendo compromiso*. Madrid: Pearson Education S.A.
- Larry G. Daniel (1996). Kerlinger's Research Myths University of North Texas. Volume 5, Number 4, November, 1996 ISSN=1531-7714 <https://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1059&context=pape>
- Lewis, Julie (2019) “Effects of the dimensions of quality of work life on turnover intention of millennial employees in the U.S.” University of Texas at Tyler. USA https://scholarworks.uttyler.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1045&context=hrd_grad

- Machaca Rejas, Joaquín (2018) “Efecto de las habilidades gerenciales en la satisfacción laboral de los trabajadores de las microempresas en la ciudad de Ayacucho, 2018”
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8426/CODmarej.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). Human resource management: Essential perspectives: Cengage Learning.
- Martínez Godínez, Verónica Laura (2013), Paradigmas de investigación
https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf
- Martínez Olmo, F. (2002): *El Cuestionario. Un instrumento para la investigación de las ciencias sociales*. Laertes, Barcelona
- Maslow, A., & Rogers, C. (1954). *Introducción a la teoría Humanista*. Noriega Limusa Editores.
- Marín, D. (2015) “La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de Málaga.
- Mejía, A. (2016) “La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Meyer, J. P., Stanley, L. J., & Parfyonova, N. M. (2012). Employee commitment in context: The nature and implication of commitment profiles. *Journal of Vocational Behavior*, 80 (1), 1-16.
- Meléndez, H, D. (2011), Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros
- OIT (2016). *Mejore su negocio: El recurso humano y la productividad*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructional_material/wcms_553925.pdf
- Osorio Rojas, R. (2000): *El Cuestionario*. <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>
- Onafowokan, O. (2014). Talent Management in Nigerian Banks. *TEN*, 132, 132.
- Palacios, C (2016), “*Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano*. Ministerio de Economía y Finanzas. Lima 2016.”

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4288>

Palma Carrillo, Sonia (2005) Satisfacción Laboral Revista UPP V3-2 Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa - Perú

https://issuu.com/raphaelparedes/docs/revista_upp_v3_-_2_por_paginas_mayo

Palma (2005), Clima organización y satisfacción laboral. UPAO. Repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMAORGANIZACIONAL.SATISFACCIONLABORA.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf

Paradigmas de investigación. Verónica Laura Martínez Godínez, 2013. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica.

https://psicomaldonado.files.wordpress.com/2014/05/7_paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Calidad Total en la Gestión de Servicios-Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid-España: Díaz de Santos.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

Patton, M. (2015). *Quality Research-valuation Methods*. Sage.

Pérez Juste, R. (1991): *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación*. Uned. 106. Madrid

http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Pérez Juste, R. (1991): El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Unidad didáctica nº 15

http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Pérez Serrano, Gloria (2004) (4), Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I Métodos, Madrid, España: La Muralla, p. 15.

Prince, M., & Felder, R. (2006). Inductive teaching and learning methods: definitions, comparisons, and research bases. *J. Engr. Education*, 95(2), 123-138.

Pinillo Cubillo, José Maria (2008). Marketing Sectorial. Business & Marketing School ESIC Madrid

- Pinedo Nuñez, M. (2016) “Gestión del talento humano en el desempeño y la autoestima del docente en el distrito del Callao de la Región Callao, 2015”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4466>
- Ramírez Cardona, Carlos (2009) Fundamentos de administración 3a. ed. -- Bogotá:Ecoe Ediciones, 2009. 270 p.; 24 cm. ISBN 978-958-648-638-5
- Ramos, Carlos Alberto (2015) los paradigmas de la investigación científica. Psicólogo. Investigador en Ciencias Sociales y Comportamiento Humano. Docente de la Universidad de las Américas, Ecuador ps_carlosramos@hotmail.com Av.psicol. 23(1) 2015 Enero - Julio
http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XVI, No. 3, Julio - septiembre 2010, pp. 493 - 505
Faces - luz ISSN 1315-9518. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia
- Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial

https://www.researchgate.net/publication/307181624_La_calidad_de_los_servicios_universitarios_reflexiones_a_partir_del_estudio_de_casos_en_el_contexto_latinoamericano
16(2): 13-24 (2013) UNMSM
ISSN: 1560-9146 (Impreso) / ISSN: 1810-9993 (Electrónico)
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22.
- Robbins, S. (2004), *Comportamiento organizacional*. Conceptos, controversias y aplicaciones. México. Editorial Prentice-Hall
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: (15ava. Edición) Pearson Educación S.A.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: (13ava. Edición) Pearson Educación S.A.
- Rodríguez Jiménez, Andrés; Pérez Jacinto, Alipio Omar Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 82, 2017, pp. 1-26 Universidad EAN Bogotá, Colombia
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rojas Soriano, Raúl (2012), “Métodos para la investigación social” Editorial Plaza y Valdez ISBN N° 978-607-402-503-3 Impreso en México

<https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/metodos-investigacion-social-rojas-soriano.pdf>

Sánchez Carlessi, Hugo (2002), “Metodología y diseños en la investigación científica” 3ra edición 2002 ISBN 9972-885-25-9 Editorial Universidad Ricardo Palma Lima Perú.
Singh, S. (2013), Face of HR practices in Today's Scenario in Indian Banks; International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management (IJAIEM), 2(1), 2319 – 4847

Slavish Barbara (2016) “*Disciplining creativity: social mechanisms and human resource management practices in creativity-driven organizations.*” Universitat Ramon Llull, Barcelona. España.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9202/SLAVICH_Dissertation_Final_Version.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Solanellas, Francesco y Fanega, Laure (2019). Comparative analysis on the perception of the quality of the municipal sport services of Baix Llobregat <https://www.rpd-online.com/article/view/v28-n1-solanellas-fanega>

Solanellas, F., & Fanega, L. (2019). Análisis comparativo sobre la percepción de la calidad de los servicios deportivos municipales de Baix Llobregat. *Journal of Sport Psychology Vol.28n°1*, 105-114.

Tyler, Katherine Edmund Stanley. International Journal of Bank Marketing. ISSN: 0265-2323. Publication date: 1 July 1999

Vaiman, V., Collings, D. G., & Scullion, H. (2017). Contextualizing talent management (Editorial). *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 4(4), 294–297. doi:10.1108/JOEPP-12-2017-070

Vasilachis de Gialdino, Irene, 1997, “El pensamiento de Habermas a la luz de una metodología propuesta de acceso a la teoría”, Revista Estudios Sociológicos, Vol. XV, Núm. 43, (enero -abril, 1997), Colegio de México, p 80

Verónica Laura Martínez Godínez, 2013 Paradigmas de investigación. https://psicomaldonado.files.wordpress.com/2014/05/7_paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

Ventura, I., & Mamani, L. (2017). “*Influencia de la cultura de calidad del servicio en la satisfacción del cliente de Supermercado Plaza Vea del Distrito de Independencia, Lima*”. Tesis De la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Wellins, R. S., Smith, A. B., & Erker, S. (2009). Nine best practices for effective talent management. *Development dimensions international*, 1-14

Zanon, R., & Calderari, M. (2018). Gestão e Qualidade em Serviços das Ceramistas no Vale do Jequitinhonha. *Alcance*. Doi: alcance. V25n2 (Mai/Ago) p226-239

Zapata, J (2016) “*Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de gestión educativa local Ferreñafe.*”

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4321>

Zevallos Torres (2018) “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesores de la Escuela Superior de Guerra del Ejército – 2017*”

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2313/TD%20CE%201942%20Z1%20-%20Zevallos%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DEL TALENTO

A continuación, se presenta un conjunto de ítems que va a determinar el la Gestión del Talento en el distrito de Breña, Región Lima 2020.

Empresa:	Grado
Género:	Fecha:

1	Nada
2	Poco
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

DIMENSIÓN INTERNA:

CONOCIMIENTO	nada	poco	A veces	Casi siempre	siempre
Conoce como desempeñarse en su labor asignada integrándose al grupo					
Conoce como realizar tareas de su especialidad de manera eficiente					
Analiza información que es relevante					
HABILIDADES					
Dominio de sí mismo(auto confianza)					
Tiene habilidades para comunicarse con los demás					
Tiene habilidades para liderar equipos de personas y motivarles a trabajar					
CAPACIDADES					
Aporta soluciones creativas ante exigencias					
Aporta soluciones creativas ante imprevistos					
MOTIVACIÓN					
Está entusiasmados e implicados en su puesto de trabajo					
Está comprometidos con la mejora continua de la institución					
Muestra gran tendencia a iniciar proyectos e introducir novedades					

ACTITUDES					
Muestra una tendencia continua a superarse en su trabajo					
Gesticulación apropiada para expresarse					
Desplazamiento en el aula observando a los alumnos					
Movimientos de las manos acompañando su argumento					

DIMENSIÓN EXTERNA

CLIMA LABORAL	nada	poco	A veces	Casi	siempre
Encuentran un clima favorable a su intención de superación					
El ambiente es de unidad y compromiso entre sus miembros equipo de trabajo					
DESARROLLO PROFESIONAL					
Concede oportunidades reales para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores					
Los supervisores brindan suficiente instrucción y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos laborales					
CONDICIONES DE TRABAJO					
Confían en sus superiores					
Están bien informados de los objetivos y de los resultados de su departamento					
RECONOCIMIENTO					
Los equipos más competentes reciben más reconocimiento social que los que están en la media					
Son recompensados económicamente cuando identifican y resuelven problemas					
La unidad y compromiso de sus integrantes tiene su base en la satisfacción del trabajador por realizar actividades consideradas por él interesantes equipo directivo					

CUESTIONARIO

“CALIDAD DE SERVICIO”

Presentación:

El presente instrumento se utilizará para medir en qué situación se encuentra la Calidad del servicio en la empresa Wayra SAC, Provincia de Lima, distrito de Breña, año 2019

Instrucciones:

1. Lea detenidamente cada ítem.
2. De acuerdo a lo percibido por usted, en relación a la Calidad de Servicio, marque con un aspa (X) la valoración apreciativa que considere pertinente.

N ^a	ITEMS	NIVEL				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	FIABILIDAD					
01	Los trabajadores se muestran dispuestos para corregir algún error					
02	El ambiente de la empresa de la empresa está siempre acorde a la publicidad que ello realizan					
03	En la empresa los trabajadores realizan bien el servicio desde el primer contacto.					
04	La empresa informa adecuadamente sus comisiones					
05	La empresa informa puntualmente sus promociones					
06	En la empresa los empleados realizan los procesos en el tiempo promedio					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
07	En la empresa el personal lo ayuda cuando Ud. llega					
08	En la empresa no existen colas para cobrar					
09	En la empresa el horario de atención al cliente se flexibiliza a las necesidades del cliente.					
10	En la empresa la atención en caja es eficiente					
	EMPATIA					
11	En la empresa Wayra SAC el personal atiende sus necesidades					
12	Los trabajadores de Wayra SAC se esfuerzan por satisfacer sus necesidades					
13	El personal de Wayra SAC tiene paciencia a los reclamos que se pueda realizar					
14	En Wayra SAC el personal se anticipa a sus necesidades					
15	En Wayra SAC los trabajadores le brindan atención personalizada					
	SEGURIDAD					
16	En la empresa los trabajadores le brindan un trato adecuado al servicio					
17	La preparación técnica de los trabajadores ha sido adecuada para la atención					
18	La empresa Wayra SAC siempre es limpia y pulcra en sus instalaciones					

19	En la empresa existen productos que pongan en riesgo su salud y la de su familia					
20	La empresa Wayra SAC utiliza productos que se encuentren en buen estado					
	TANGIBILIDAD					
21	La instalaciones de la empresa son adecuadas para una buena atención					
22	La empresa tiene una buena distribución en sus instalaciones					
23	El uso de la tecnología es apropiado para el servicio					
24	La presentación del personal es el adecuado para brindar un buen servicio					
25	La información brindada en la página web de la empresa es apropiada para realizar un buen servicio.					

ESCALA DE OPINIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL SL SPC

Sexo: Masculino Sexo: Femenino

Tiempo de servicio..... Área que labora..... Fecha.....

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDECISO	3
EN DESACUERDO	2
TOTAL DESACUERDO	1

N°	Ítems	5	4	3	2	1
01	La distribución física del ambiente del trabajo facilita la realización de mis labores.					
02	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
03	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
04	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
05	Me siento mal con lo que gano.					
06	Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”					
07	Me siento útil con la labor que realizo.					
08	El ambiente donde trabajo es confortable.					
09	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo bien mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano, calidad de servicio y satisfacción laboral en WAYRA SAC, distrito de Breña, Región lima 2019.

Autor: Mgr. MIGUELANGEL PINEDO NUÑEZ

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>Problema General ¿Cómo incide la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la satisfacción laboral de la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019?</p> <p>Problema Específico 1 ¿Cómo incide la gestión del talento humano interna y la calidad de servicio en la satisfacción laboral en el distrito de Breña, Región Lima 2019?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Cómo incide la gestión del talento humano externa y la calidad de servicio en la satisfacción laboral en el distrito de Breña, Región Lima 2019?</p>	<p>Objetivo General Demostrar cómo incide la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019</p> <p>Objetivo Especifico 1 Demostrar cómo incide la gestión del talento humano interna y la calidad de servicio en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019</p> <p>Objetivo Especifico 2 Demostrar como incide la gestión del talento humano externa y la calidad de servicio en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019</p>	<p>Hipótesis General La gestión del talento humano y la calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019</p> <p>Hipótesis específica 1 La gestión del talento humano interna y la calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019</p> <p>Hipótesis específica 2 La gestión del talento humano externa y la calidad de servicio inciden en la satisfacción laboral en la empresa WAYRA SAC, distrito de Breña, Región Lima 2019</p>	Variable 1: Gestión del talento humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Dimensión interna	Conocimientos Habilidades Capacidades Motivaciones Actitudes. Clima laboral	1 - 3 4 - 6 7 - 8 9 - 11 12 - 15 16 - 17	Escala de Likert	Bajo Medio Alto
			Dimensión externa	Desarrollo Profesional Condiciones de trabajo Reconocimiento	18 - 19 20 - 21 22 - 24		
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Eficiencia Eficacia. Ayuda	1 - 3 4 - 6 7	Escala de Likert	Bajo Medio Alto
			Capacidad de respuesta	Servicio. Atención personalizada Interés por el cliente.	8 - 10 11 - 13 14 - 15		
			Empatía	Conocimiento Confianza. Instalaciones físicas	16 - 17 18 - 20 21 - 22		
			Seguridad	Equipos tecnológicos Presentación del personal	23 24		
Tangibilidad	Material de comunicaciones	25					

			Variable 3: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			significación de la tarea,	Trato laboral Identificación	1 – 4 5 -- 8	Escala de Likert	Bajo Medio Alto
			Condiciones laborales	Bienestar laboral Ambiente laboral	9 – 13 14 -- 17		
			Reconocimiento personal/social	Evaluación laboral Clima laboral	18 – 19 20 – 22		
			Beneficios económicos	Disposición al trabajo Realización	23 – 25 26 – 27		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Nivel: Explicativo Diseño: No experimental. Correlacional Causal Método Científico Hipotético Deductivo	Población: La investigación se realizó en la Empresa Wayra SAC. Cuya población es de 74 trabajadores Tipo de muestreo No probalística Tipo censo	Variable 1: Gestión del talento humano. Técnicas: La encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Miguel A Pinedo Año: 2015 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración					

Operacionalización de la variable GESTION DEL TALENTO HUMANO

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos	
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Rodríguez (2011), mencionado por Pinedo (2016) menciona que La Gestión del Talento Humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro (p. 88)	La variable Gestión del Talento Humano contiene dos dimensiones: Dimensión Interna y Dimensión externa Las variables se medirán mediante la técnica de la encuesta y usando como instrumento el cuestionario de Likert	Dimensión interna	Conocimientos	01. Conoce como desempeñarse en su labor asignada integrándose al grupo 02. Conoce como realizar tareas de su especialidad de manera eficiente 03. Analiza información que es relevante	Escala de Likert	Alto 24-56	
				Habilidades	04. Dominio de sí mismo (auto confianza) 05. Tiene habilidades para comunicarse con los demás 06. Tiene habilidades para liderar equipos de personas y motivarles a trabajar			
				Capacidades	07. Aporta soluciones creativas ante exigencias 08. Aporta soluciones creativas ante imprevistos			
				Motivaciones	09. Está entusiasmados e implicados en su puesto de trabajo 10. Muestra gran tendencia a iniciar proyectos e introducir novedades 11. Está comprometidos con la mejora continua de la institución			
			Dimensión externa	Actitudes.	12. Muestra una tendencia continua a superarse en su trabajo 13. Gesticulación apropiada para expresarse 14. Desplazamiento en el trabajo observando a sus compañeros 15. Movimientos de las manos acompañando su argumento		Medio 57-89	
				Clima laboral	16. Encuentran un clima favorable a su intención de superación 17. El ambiente es de unidad y compromiso entre sus miembros equipo de trabajo			Bajo 90-120
				Desarrollo Profesional	18. Concede oportunidades reales para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores 19. Los supervisores brindan suficiente instrucción y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos laborales			
				Condiciones de trabajo	20. Confían en sus superiores 21. Están bien informados de los objetivos y de los resultados de su departamento			
Reconocimiento	22. Los equipos más competentes reciben más reconocimiento social que los que están en la media 23. Son recompensados económicamente cuando identifican y resuelven problemas 24. La unidad y compromiso de sus integrantes tiene su base en la satisfacción del trabajador por realizar actividades consideradas por él interesantes equipo directivo							

Operacionalización de la variable CALIDAD DE SERVICIOS

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
CALIDAD DE SERVICIO	Drucker, P. (1990) nos precisó que “la calidad no es lo que se pone o viene dentro de un servicio, sino es lo que el usuario logra a través de él y por lo tanto está dispuesto a pagar” (p. 41)	La variable calidad del servicio se evalúa con las dimensiones Elementos Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad, Tangibilidad. A través de doce indicadores con veinticinco ítems las variables se medirán mediante un cuestionario de Likert	Fiabilidad	Eficiencia	01. Los trabajadores se muestran dispuestos para corregir algún error. 02. El ambiente de la empresa está siempre acorde a la publicidad que ellos realizan 03. En la empresa los trabajadores realizan bien el servicio desde el primer contacto	ORDINAL ESCALA LIKERT	Alto 25-58 Medio 59-92 Bajo 93-120
				Eficacia	04. La empresa informa adecuadamente sus comisiones 05. La empresa informa puntualmente sus promociones 06. En la empresa los empleados realizan los procesos en el tiempo promedio		
			Capacidad de respuesta	Ayuda	07. En la empresa el personal lo ayuda cuando usted llega		
				Servicio	08. En la empresa no existen colas para cobrar 09. En la empresa el horario de atención al cliente se flexibiliza a las necesidades del cliente 10. En la empresa la atención en caja es eficiente		
			Empatía	Atención personalizada	11. En la empresa Wayra el personal entiende sus necesidades 12. Los colaboradores de Wayra se esfuerzan por satisfacer sus necesidades 13. El personal de Wayra tiene paciencia a los reclamos que se puedan realizar		
				Interés por el cliente	14. En WAYRA SAC. el personal se anticipa a sus necesidades 15. En WAYRA SAC, los colaboradores le brindan atención personalizada		
			Seguridad	Conocimiento	16. En la empresa los colaboradores brindan un trato adecuado en el servicio (amabilidad, educación y respeto) 17. La preparación técnica de los trabajadores ha sido adecuada para la atención		
				Confianza	18. La empresa Wayra siempre es limpia y pulcra en sus instalaciones 19. En la empresa existen productos que pongan en riesgo su salud y la de su familia 20. La empresa Wayra utiliza productos que encuentren en buen estado		
			Tangibilidad	Instalaciones físicas	21. Las instalaciones en la empresa son adecuadas para una buena atención 22. La empresa tiene una buena distribución de sus instalaciones		
				Equipos tecnológicos	23. El uso de la tecnología es apropiado para el servicio		
				Presentación del personal	24. La presentación del personal es el adecuado para brindar un buen servicio		
				Material de comunicación	25. La información brindada en la página web de la empresa es apropiada para realizar un buen servicio		

Operacionalización de la variable: SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
SATISFACCIÓN LABORAL	Palma (2004) la define como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”.	La variable Satisfacción laboral se evalúa con las dimensiones Significación de la tarea. Condiciones laborales. Reconocimiento personal/social y Beneficios económicos. A través de ocho indicadores con veintisiete ítems las variables se medirán mediante un cuestionario de Likert	Significación de la tarea	Trato laboral	01. La distribución física del ambiente del trabajo facilita la realización de mis labores. 02. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo 03. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. 04. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	Ordinal Escala de Likert	Alto 27-63 Medio 64-100 Bajo 101-135
				Identificación con la empresa	05. Me siento mal con lo que gano 06. Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato” 07. Me siento útil con labor que realizo 08. El ambiente donde trabajo es confortable		
			Condiciones laborales	Bienestar laboral	09. El sueldo que tengo es bastante aceptable 10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando 11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo 12. Me disgusta mi horario. 13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia		
				Ambiente laboral	14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. 15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable 16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas 17. El horario de trabajo me resulta incómodo		
			Reconocimiento personal/social	Evaluación laboral	18. Me complacen los resultados de mi trabajo 19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido		
				Clima laboral	20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. 21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona 22. Me gusta el trabajo que realizo		
			Beneficios económicos	Disposición al trabajo	23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias 24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras 25. Haciendo bien mi trabajo me siento bien conmigo mismo		
				Realización	26. Me gusta la actividad que realizo 27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo		

Tabla 33. Base de datos 1

VARIABLE: "GESTION DEL TALENTO HUMANO"

Encuestas	DIMENSION INTERNA															DIMENSION EXTERNA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	5	3	1	4	2	5	5	5	2	2	2	5	5	2	4	4	4	4	5	1	3	1	2
2	3	1	4	5	3	1	2	5	2	3	4	2	4	2	1	5	3	5	5	3	1	5	1	1
3	5	3	2	4	3	3	1	2	1	2	1	5	5	4	4	4	3	3	5	3	1	5	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
6	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
7	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4
8	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
9	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4
10	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
12	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4
13	1	3	1	2	2	5	1	2	2	3	1	2	2	4	5	1	3	3	5	1	2	4	5	4
14	4	4	3	1	4	1	1	1	3	2	3	4	5	5	3	4	5	4	1	4	2	1	3	3
15	3	4	4	1	1	5	3	5	1	2	3	5	1	1	4	2	3	5	5	1	2	1	4	3
16	2	3	1	5	2	1	3	5	4	4	4	5	1	3	3	2	3	1	4	3	1	2	1	5
17	4	4	2	2	4	5	4	2	3	5	3	1	5	3	2	4	5	3	4	5	4	1	1	1
18	1	4	5	2	2	2	1	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	1	1	1	4	1	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4

20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
21	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4
22	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
25	4	5	3	1	4	2	5	5	5	2	2	2	5	5	2	4	4	4	4	5	1	3	1	2
26	3	1	4	5	3	1	2	5	2	3	4	2	4	2	1	5	3	5	5	3	1	5	1	1
27	5	3	2	4	3	3	1	2	1	2	1	5	5	4	4	4	3	3	5	3	1	5	3	2
28	4	1	1	2	1	4	5	3	4	1	4	3	3	2	5	3	3	5	4	5	5	2	4	2
29	4	1	3	5	4	3	2	2	5	5	1	2	2	5	4	1	4	3	5	5	4	5	3	5
30	1	4	3	5	3	1	1	2	5	1	5	4	5	1	5	4	3	4	2	2	5	1	4	3
31	3	5	2	4	2	5	5	4	1	4	1	1	3	4	2	4	5	5	1	1	3	4	4	2
32	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	2	2	3	3	4	1	1	1	2	1	4
33	4	4	2	3	4	1	4	5	5	5	4	2	1	3	1	2	2	2	5	5	3	5	1	1
34	4	4	2	4	1	5	1	2	4	4	5	4	3	4	5	4	1	4	4	5	4	2	1	3
35	4	2	3	1	4	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	1	3	1	5
36	3	4	1	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	2	5	4	2	1	3	3	5	2	4	4
37	4	5	5	4	3	5	1	1	4	2	3	5	5	1	2	4	5	2	3	2	4	1	5	1
38	5	4	5	4	4	5	1	3	3	2	3	1	4	3	1	1	1	1	4	5	3	1	3	3
39	4	4	4	3	3	1	5	3	2	4	5	3	4	5	4	1	2	2	1	5	3	2	2	3
40	2	3	2	3	4	5	4	5	3	4	3	1	1	1	4	4	3	3	4	5	2	3	3	1
41	2	3	2	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	1	4	1	1	3	4	2	3
42	2	3	2	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	1	4	1	2	3	4	2	3
43	2	3	2	3	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	1	4	2	1	3	4	2	3

44	2	3	2	3	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	1	4	2	1	3	4	2	3
45	2	3	2	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	1	4	1	2	3	4	2	3
46	2	3	2	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	1	4	2	1	3	4	2	3
47	2	3	2	3	2	2	5	5	2	4	4	4	4	5	1	3	1	4	1	1	2	4	2	3
48	2	3	2	3	4	2	4	2	1	5	3	5	5	3	1	3	1	4	1	1	3	4	2	2
49	2	3	2	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	5	1	1	4	2	3	5	5	1	2	3
50	2	3	2	3	4	3	3	2	5	3	3	5	4	5	1	3	3	2	3	1	4	3	1	3
51	2	3	2	3	1	2	2	5	4	1	4	3	3	1	5	3	2	4	5	3	4	5	4	3
52	2	3	2	3	5	4	5	1	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	1	1	1	4	3
53	2	3	2	3	1	1	3	4	2	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3
54	2	3	5	1	1	4	2	3	5	5	1	2	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
55	2	4	5	1	3	3	2	3	1	4	3	1	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3
56	2	3	1	5	3	2	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	1
57	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	1	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
58	1	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	1
59	2	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	5	5	2	4	4	4	4	5	1	2
60	2	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	2	4	2	1	5	3	5	5	3	1	2
61	2	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	3	3	5	3	1	2
62	2	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	2	5	3	3	5	4	5	5	2
63	2	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	1	2	2	5	4	1	4	3	5	5	4	2
64	2	2	2	5	5	2	4	4	4	4	5	1	5	4	5	1	5	4	3	4	2	2	5	2
65	2	4	2	4	2	1	5	3	5	5	3	1	1	1	3	4	2	4	5	5	1	1	3	2
66	2	1	5	5	4	4	4	3	3	5	3	1	5	5	1	2	2	3	3	4	1	1	1	2
67	2	4	3	3	2	5	3	3	5	4	5	5	4	2	1	3	1	2	2	2	5	5	3	2

68	2	1	2	2	5	4	1	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	1	4	4	5	4	2
69	2	5	4	5	1	5	4	3	4	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2
70	2	1	1	3	4	2	4	5	5	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2
71	2	5	5	1	2	2	3	3	4	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2
72	2	4	2	1	3	1	2	2	2	5	5	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2
73	2	5	4	3	4	5	4	1	4	4	5	4	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2
74	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2

Tabla 33. Base de datos 1

VARIABLE: "CALIDAD DE SERVICIOS"																									
Encuestas	Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Empatía					Seguridad					Tangibilidad				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
6	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
9	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4
10	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
13	1	3	1	2	2	5	1	2	2	3	1	2	2	4	5	1	3	3	5	1	2	4	5	4	1
14	4	4	3	1	4	1	1	1	3	2	3	4	5	3	3	4	5	4	1	4	2	1	3	3	1
15	3	4	4	1	1	5	3	5	1	2	3	5	1	1	4	2	3	5	5	1	2	1	4	3	2
16	2	3	1	5	2	1	3	5	4	4	4	5	1	3	3	3	3	1	4	3	1	2	1	5	2
17	4	4	2	2	4	5	4	2	3	5	3	1	5	3	2	4	3	3	4	5	4	1	1	1	4
18	1	4	5	2	2	2	1	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	1	1	1	4	1	3	3	4
19	2	1	5	3	1	3	1	1	5	5	2	2	5	3	2	2	2	3	5	2	3	1	2	5	2

20	2	1	2	3	2	4	4	3	4	3	3	5	3	5	4	2	4	1	3	4	4	3	2	3	5	
21	3	4	3	5	1	3	2	3	2	2	5	3	4	3	3	2	1	3	4	3	1	4	4	5	5	
22	2	1	3	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	5	3	5	3	5	1	3	3	1	4	2	1	
23	1	2	2	4	5	1	5	1	3	5	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	5	3	5	4	3	
24	5	3	1	2	5	1	1	4	2	5	1	2	1	3	3	3	5	1	5	3	3	5	3	1	3	
25	4	5	3	1	4	2	5	5	5	2	2	2	2	5	5	2	4	4	4	4	5	1	3	1	3	1
26	3	1	4	5	3	1	2	5	2	3	4	2	4	2	1	5	3	5	5	3	1	5	1	1	3	3
27	5	3	2	4	3	3	1	2	1	2	1	5	5	4	4	4	3	3	5	3	1	5	3	2	1	1
28	4	1	1	2	1	4	5	3	4	1	4	3	3	2	5	3	3	5	4	5	5	2	4	2	5	5
29	4	1	3	5	4	3	2	2	5	5	1	2	2	5	4	1	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5
30	1	4	3	5	3	1	1	2	5	1	5	4	5	1	5	4	3	4	2	2	5	1	4	3	4	4
31	3	5	2	4	2	5	5	4	1	4	1	1	3	4	2	4	5	5	1	1	3	4	4	2	4	4
32	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	2	2	3	3	4	1	1	1	2	1	4	4	4
33	4	4	2	3	4	1	4	5	5	5	4	2	1	3	1	2	2	2	5	5	3	5	1	1	3	3
34	4	4	2	4	1	5	1	2	4	4	5	4	3	4	5	4	1	4	4	5	4	2	1	3	4	4
35	4	2	3	1	4	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	1	3	1	5	2	2
36	3	4	1	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	5	4	2	1	3	3	5	2	4	4	5	5
37	4	5	5	4	3	3	3	3	4	2	2	4	5	1	4	4	5	2	3	2	4	1	5	1	1	1
38	5	4	5	4	4	3	5	1	3	4	4	1	1	5	3	1	1	1	4	5	3	1	3	3	3	3
39	4	4	4	3	3	1	1	4	2	3	5	5	3	4	2	1	2	2	1	5	3	2	3	3	4	4
40	2	3	2	3	2	5	5	5	5	1	4	5	1	2	4	4	3	3	4	5	2	3	3	1	4	4
41	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	1	1	3	4	2	3	3	3
42	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	2	5	3	3	1	4	1	2	3	4	2	3	2	2
43	2	3	2	3	5	2	2	3	2	3	4	3	2	5	3	3	1	4	2	2	3	4	2	3	3	3

44	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	4	2	3	2	
45	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	2	1	4	1	2	3	4	2	3	3	
46	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	2	5	3	3	1	4	2	2	3	4	2	3	3	
47	2	3	2	3	5	3	2	5	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	1	1	2	4	2	3	3	
48	2	3	2	3	5	3	3	3	2	3	4	3	2	5	3	2	1	4	1	1	3	4	2	2	3	
49	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	1	3	4	2	3	3	
50	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	1	1	3	4	2	3	3	
51	1	1	2	3	5	2	3	5	2	3	4	3	2	5	3	3	1	4	1	1	3	4	2	3	3	
52	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	4	1	2	3	3	2	3	3	
53	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	1	3	4	2	3	3	
54	3	3	2	3	1	2	3	1	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	1	1	3	4	2	3	3	
55	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	1	1	1	3	4	2	3	3	
56	1	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2	4	
57	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	2	1	
58	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	1	2	
59	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	5	2	2	
60	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	2	
61	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	2	2	
62	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	4
63	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	4	3	2	2
64	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3
65	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	4	3	2	3
66	2	1	2	2	2	1	1	4	1	4	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3
67	2	1	2	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3

68	2	1	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	4
69	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	4	2	1	1	2	1	3	2	3
70	2	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	3	1	4
71	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	2
72	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2
73	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2
74	1	3	2	3	4	5	3	2	5	1	2	4	1	3	1	5	1	5	5	2	2	1	4	1	1

Tabla 33. Base de datos 1

VARIABLE: "SATISFACCION LABORAL"

Encuestados	Significación de la tarea								Condiciones laborales									Reconocimiento personal /social					Beneficios económicos				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
2	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
6	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
7	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
8	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
9	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
10	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
11	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4

12	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
13	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
14	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
15	3	4	4	1	1	5	3	5	1	2	3	5	1	1	4	2	3	5	5	1	2	4	3	2	4	3	2
16	2	3	1	5	2	1	3	5	4	4	4	5	1	3	3	3	3	1	4	3	1	1	5	2	1	5	2
17	4	4	2	2	4	5	4	2	3	5	3	1	5	3	2	4	3	3	4	5	4	1	1	4	1	1	4
18	1	4	5	2	2	2	1	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	1	1	1	4	3	3	4	3	3	4
19	2	1	5	3	1	3	1	1	5	5	2	2	5	3	2	2	2	3	5	2	3	2	5	2	2	5	2
20	2	1	2	3	2	4	4	3	4	3	3	5	3	5	4	2	4	1	3	4	4	2	3	5	2	3	5
21	3	4	3	5	1	3	2	3	2	2	5	3	4	3	3	2	1	3	4	3	1	4	5	5	4	5	5
22	2	1	3	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	5	3	5	3	5	1	3	3	4	2	1	4	2	1
23	1	2	2	4	5	1	5	1	3	5	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	5	5	4	3	5	4	3
24	5	3	1	2	5	1	1	4	2	5	1	2	1	3	3	3	5	1	5	3	3	3	1	3	3	1	3
25	4	5	3	1	4	2	5	5	5	2	2	2	5	5	2	4	4	4	4	5	1	1	3	1	1	3	1
26	3	1	4	5	3	1	2	5	2	3	4	2	4	2	1	5	3	5	5	3	1	1	1	3	1	1	3

27	5	3	2	4	3	3	1	2	1	2	1	5	5	4	4	4	3	3	5	3	1	3	2	1	3	2	1
28	4	1	1	2	1	4	5	3	4	1	4	3	3	2	5	3	3	5	4	5	5	4	2	5	4	2	5
29	4	1	3	5	4	3	2	2	5	5	1	2	2	5	4	1	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5
30	1	4	3	5	3	1	1	2	5	1	5	4	5	1	5	4	3	4	2	2	5	4	3	4	4	3	4
31	3	5	2	4	2	5	5	4	1	4	1	1	3	4	2	4	5	5	1	1	3	4	2	4	4	2	4
32	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	2	2	3	3	4	1	1	1	1	4	4	1	4	4
33	4	4	2	3	4	1	4	5	5	5	4	2	1	3	1	2	2	2	5	5	3	1	1	3	1	1	3
34	4	4	2	4	1	5	1	2	4	4	5	4	3	4	5	4	1	4	4	5	4	1	3	4	1	3	4
35	4	2	3	1	4	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	1	1	5	2	1	5	2
36	3	4	1	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	5	4	2	1	3	3	5	4	4	5	4	4	5
37	4	5	5	4	3	3	3	3	4	2	2	4	5	1	4	4	5	2	3	2	4	5	1	1	5	1	1
38	5	4	5	4	4	3	5	1	3	4	4	1	1	5	3	1	1	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	3	3	1	1	4	2	3	5	5	3	4	2	1	2	2	1	5	3	3	3	4	3	3	4
40	2	3	2	3	2	5	5	5	5	1	4	5	1	2	4	4	3	3	4	5	2	3	1	4	3	1	4
41	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	1	1	3	2	3	3	2	3	3

42	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	2	5	3	3	1	4	1	2	3	2	3	2	2	3	2
43	2	3	2	3	5	2	2	3	2	3	4	3	2	5	3	3	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3
44	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
45	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
46	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
47	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
48	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
49	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
50	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
51	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
52	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
53	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
54	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
55	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2
56	2	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	1	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2

57	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	4	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1
58	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2
59	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	1	2
60	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2
61	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	4	3	2	4	1	2
62	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2
63	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	4	3	2	2	1	2
64	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2
65	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	4	3	2	4	1	2
66	2	1	2	2	2	1	1	4	1	4	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2
67	2	1	2	2	2	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2
68	2	1	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2
69	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	4	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2
70	2	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	3	2	4	1	2
71	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2

72	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2
73	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2
74	1	3	2	3	4	5	3	2	5	1	2	4	1	3	1	5	1	5	5	2	2	5	4	1	4	2	4	

Servicios Múltiples Wayra Sociedad Anónima Cerrada - S.M. Wayra S.A.C.

- **RUC:** 20552251840
- **Razón Social:** SERVICIOS MULTIPLES WAYRA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - S.M. WAYRA S.A.C.
- **Tipo Empresa:** Sociedad Anónima Cerrada
- **Condición:** Activo
- **Fecha Inicio Actividades:** 02 / Abril / 2013
- **Actividades Comerciales:**
 - Transporte de Carga por Carretera.
 - Otros Tipos Transporte Reg. Vía Ter.
- **CIIU:** 60230
- **Dirección Legal:** Av. Olavegoya Nro. 1846 Dpto. D
- **Distrito / Ciudad:** Jesus Maria
- **Departamento:** Lima, Peru
- **Perfil de Servicios Múltiples Wayra Sociedad Anónima Cerrada - S.M. Wayra S.A.C.:**
 - Empadronada en el *Registro Nacional de Proveedores* para hacer contrataciones con el Estado Peruano

Representantes Legales de Servicios Múltiples Wayra Sociedad Anónima Cerrada - S.M. Wayra S.A.C.

- **Apoderado:** Pinedo Calleja Miguel Angel
- **Gerente General:** Pinedo Calleja Guissella Vanessa

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTERNA								
1	Conoce como desempeñarse en su labor asignada integrándose al grupo	X		X		X		
2	Conoce como realizar tareas de su especialidad de manera eficiente	X		X		X		
3	Analiza información que es relevante	X		X		X		
4	Dominio de sí mismo(auto confianza)	X		X		X		
5	Tiene habilidades para comunicarse con los demás	X		X		X		
6	Tiene habilidades para liderar equipos de personas y motivarles a trabajar	X		X		X		
7	Aporta soluciones creativas ante exigencias	X		X		X		
8	Aporta soluciones creativas ante imprevistos	X		X		X		
9	Está entusiasmados e implicados en su puesto de trabajo	X		X		X		
10	Está comprometidos con la mejora continua de la institución	X		X		X		
11	Muestra gran tendencia a iniciar proyectos e introducir novedades	X		X		X		
12	Muestra una tendencia continua a superarse en su trabajo	X		X		X		
13	Gesticulación apropiada para expresarse	X		X		X		
14	Desplazamiento en el aula observando a los alumnos	X		X		X		
15	Movimientos de las manos acompañando su argumento	X		X		X		
DIMENSION EXTERNA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Encuentran un clima favorable a su intención de superación	X		X		X		
17	El ambiente es de unidad y compromiso entre sus miembros equipo de trabajo	X		X		X		
18	Concede oportunidades reales para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores	X		X		X		
19	Los supervisores brindan suficiente instrucción y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos laborales	X		X		X		

20	Confían en sus superiores	X		X		X		
21	Están bien informados de los objetivos y de los resultados de su departamento	X		X		X		
22	Los equipos más competentes reciben más reconocimiento social que los que están en la media	X		X		X		
23	Son recompensados económicamente cuando identifican y resuelven problemas	X		X		X		
24	La unidad y compromiso de sus integrantes tiene su base en la satisfacción del trabajador por realizar actividades consideradas por él interesantes equipo directivo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

El experto considera que este instrumento es: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Sánchez Aguirre Flor de María

DNI 09104533

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor

Flor de María Sánchez A.
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FIABILIDAD							
1	Los trabajadores se muestran dispuestos para corregir algún error	X		X		X		
2	El ambiente de la empresa está siempre acorde a la publicidad que ellos realizan	X		X		X		
3	En la empresa los colaboradores realizan bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
4	La empresa informa adecuadamente sus comisiones	X		X		X		
5	La empresa informa puntualmente sus promociones	X		X		X		
6	En la empresa los empleados realizan los procesos en el tiempo promedio	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	En la empresa el personal lo ayuda cuando usted llega.	X		X		X		
8	En la empresa no existen colas para cobrar.	X		X		X		
9	En la empresa el horario de atención al cliente se flexibiliza a las necesidades del cliente	X		X		X		
10	En la empresa la atención en caja es eficiente	X		X		X		
	EMPATÍA							
11	En la empresa Wayra el personal entiende sus necesidades	X		X		X		
12	Los trabajadores de Wayra se esfuerzan por satisfacer sus necesidades	X		X		X		
13	El personal de Wayra tiene paciencia a los reclamos que se puedan realizar	X		X		X		
14	En Wayra SAC, el personal se anticipa a sus necesidades	X		X		X		
15	En Wayra SAC, los trabajadores le brindan atención personalizada	X		X		X		
	SEGURIDAD							
16	En la empresa los trabajadores brindan un trato adecuado en el servicio	X		X		X		
17	La preparación técnica de los trabajadores ha sido adecuada para la atención	X		X		X		
18	La empresa Wayra siempre es limpia y pulcra en sus instalaciones	X		X		X		
19	En la empresa existen productos que pongan en riesgo su salud y la de su familia	X		X		X		
20	La empresa Wayra utiliza productos que encuentren en buen estado	X		X		X		

TANGIBILIDAD							
21	Las instalaciones en la empresa son adecuadas para una buena atención	X		X		X	
22	La empresa tiene una buena distribución de sus instalaciones	X		X		X	
23	El uso de la tecnología es apropiado para el servicio	X		X		X	
24	La presentación del personal es el adecuado para brindar un buen servicio	X		X		X	
25	La información brindada en la página web de la empresa es apropiada para realizar un buen servicio	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

El experto considera que este instrumento es: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Sánchez Aguirre Flor de María

DNI 09104533

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor

Flor de María Sanchez A.
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	LA SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA							
1	La distribución física del ambiente del trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	X		X		X		
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
5	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"	X		X		X		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
8	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
	CONDICIONES LABORALES							
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	X		X		X		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	X		X		X		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
	RECONOCIMIENTO PERSONAL / SOCIAL							
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	X		X		X		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X		X		X		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		

BENEFICIOS ECONÓMICOS							
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X	
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X	
25	Haciendo bien mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X	
26	Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X	
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

El experto considera que este instrumento es: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Sánchez Aguirre Flor de María DNI 09104533

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor

Flor de María Sánchez Aguirre
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTERNA								
1	Conoce como desempeñarse en su labor asignada integrándose al grupo	X		X		X		
2	Conoce como realizar tareas de su especialidad de manera eficiente	X		X		X		
3	Analiza información que es relevante	X		X		X		
4	Dominio de sí mismo(auto confianza)	X		X		X		
5	Tiene habilidades para comunicarse con los demás	X		X		X		
6	Tiene habilidades para liderar equipos de personas y motivarles a trabajar	X		X		X		
7	Aporta soluciones creativas ante exigencias	X		X		X		
8	Aporta soluciones creativas ante imprevistos	X		X		X		
9	Está entusiasmados e implicados en su puesto de trabajo	X		X		X		
10	Está comprometidos con la mejora continua de la institución	X		X		X		
11	Muestra gran tendencia a iniciar proyectos e introducir novedades	X		X		X		
12	Muestra una tendencia continua a superarse en su trabajo	X		X		X		
13	Gesticulación apropiada para expresarse	X		X		X		
14	Desplazamiento en el aula observando a los alumnos	X		X		X		
15	Movimientos de las manos acompañando su argumento	X		X		X		
DIMENSION EXTERNA								
16	Encuentran un clima favorable a su intención de superación							
17	El ambiente es de unidad y compromiso entre sus miembros equipo de trabajo	X		X		X		
18	Concede oportunidades reales para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores	X		X		X		
19	Los supervisores brindan suficiente instrucción y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos laborales	X		X		X		
20	Confían en sus superiores	X		X		X		
21	Están bien informados de los objetivos y de los resultados de su departamento	X		X		X		
22	Los equipos más competentes reciben más reconocimiento social que los que están en la media	X		X		X		

23	Son recompensados económicamente cuando identifican y resuelven problemas	X		X		X	
24	La unidad y compromiso de sus integrantes tiene su base en la satisfacción del trabajador por realizar actividades consideradas por él interesantes equipo directivo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

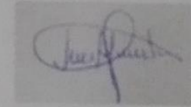
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Alberto Núñez Lira DNI: 08012101

Especialidad del validador: Metodólogo, especialista en Gestión Pública

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado
 - 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - 3 Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto, directo
- Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 25. de junio de 2020



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FIABILIDAD								
1	Los trabajadores se muestran dispuestos para corregir algún error	X		X		X		
2	El ambiente de la empresa está siempre acorde a la publicidad que ellos realizan	X		X		X		
3	En la empresa los colaboradores realizan bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
4	La empresa informa adecuadamente sus comisiones	X		X		X		
5	La empresa informa puntualmente sus promociones	X		X		X		
6	En la empresa los empleados realizan los procesos en el tiempo promedio	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	En la empresa el personal lo ayuda cuando usted llega.	X		X		X		
8	En la empresa no existen colas para cobrar.	X		X		X		
9	En la empresa el horario de atención al cliente se flexibiliza a las necesidades del cliente	X		X		X		
10	En la empresa la atención en caja es eficiente	X		X		X		
EMPATÍA								
11	En la empresa Wayra el personal entiende sus necesidades	X		X		X		
12	Los trabajadores de Wayra se esfuerzan por satisfacer sus necesidades	X		X		X		
13	El personal de Wayra tiene paciencia a los reclamos que se puedan realizar	X		X		X		
14	En Wayra SAC. el personal se anticipa a sus necesidades	X		X		X		
15	En Wayra SAC, los trabajadores le brindan atención personalizada	X		X		X		
SEGURIDAD								
16	En la empresa los trabajadores brindan un trato adecuado en el servicio	X		X		X		
17	La preparación técnica de los trabajadores ha sido adecuada para la atención	X		X		X		
18	La empresa Wayra siempre es limpia y pulcra en sus instalaciones	X		X		X		
19	En la empresa existen productos que pongan en riesgo su salud y la de su familia	X		X		X		
20	La empresa Wayra utiliza productos que encuentren en buen estado	X		X		X		
TANGIBILIDAD								
21	Las instalaciones en la empresa son adecuadas para una buena atención	X		X		X		
22	La empresa tiene una buena distribución de sus instalaciones	X		X		X		
23	El uso de la tecnología es apropiado para el servicio	X		X		X		

24	La presentación del personal es el adecuado para brindar un buen servicio	X		X		X	
25	La información brindada en la página web de la empresa es apropiada para realizar un buen servicio	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Especialidad del validador: Metodólogo, especialista en Gestión Pública

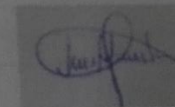
Los Olivos, 25. de junio de 2020

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto, directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
LA SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA								
1	La distribución física del ambiente del trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	X		X		X		
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
5	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
6	Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato"	X		X		X		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
8	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
CONDICIONES LABORALES								
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	X		X		X		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	X		X		X		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
RECONOCIMIENTO PERSONAL / SOCIAL								
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	X		X		X		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X		X		X		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
BENEFICIOS ECONÓMICOS								
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X		

25	Haciendo bien mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X	
26	Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X	
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

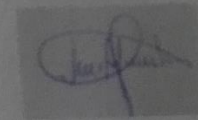
Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Especialidad del validador: Metodólogo, especialista en Gestión Pública

Los Olivos, 25. de junio de 2020

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado
 - 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - 3 Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto, directo
- Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTERNA								
1	Conoce como desempeñarse en su labor asignada integrándose al grupo	✓		✓		✓		
2	Conoce como realizar tareas de su especialidad de manera eficiente	✓		✓		✓		
3	Analiza información que es relevante	✓		✓		✓		
4	Dominio de sí mismo(auto confianza)	✓		✓		✓		
5	Tiene habilidades para comunicarse con los demás	✓		✓		✓		
6	Tiene habilidades para liderar equipos de personas y motivarles a trabajar	✓		✓		✓		
7	Aporta soluciones creativas ante exigencias	✓		✓		✓		
8	Aporta soluciones creativas ante imprevistos	✓		✓		✓		
9	Está entusiasmados e implicados en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
10	Está comprometidos con la mejora continua de la institución	✓		✓		✓		
11	Muestra gran tendencia a iniciar proyectos e introducir novedades	✓		✓		✓		
12	Muestra una tendencia continua a superarse en su trabajo	✓		✓		✓		
13	Gesticulación apropiada para expresarse	✓		✓		✓		
14	Desplazamiento en el aula observando a los alumnos	✓		✓		✓		
15	Movimientos de las manos acompañando su argumento	✓		✓		✓		
DIMENSION EXTERNA								
16	Encuentran un clima favorable a su intención de superación	✓		✓		✓		
17	El ambiente es de unidad y compromiso entre sus miembros equipo de trabajo	✓		✓		✓		
18	Concede oportunidades reales para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores	✓		✓		✓		
19	Los supervisores brindan suficiente instrucción y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos laborales	✓		✓		✓		
20	Confían en sus superiores	✓		✓		✓		
21	Están bien informados de los objetivos y de los resultados de su departamento	✓		✓		✓		
22	Los equipos más competentes reciben más reconocimiento social que los que están en la media	✓		✓		✓		

23	Son recompensados económicamente cuando identifican y resuelven problemas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	La unidad y compromiso de sus integrantes tiene su base en la satisfacción del trabajador por realizar actividades consideradas por él interesantes equipo directivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

El experto considera que este instrumento es: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador *Reyes Cochujulca, Pousy Marcela* DNI *08579692*

Especialista: Metodólogo Temático
Grado: Maestro Doctor



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FIABILIDAD							
1	Los trabajadores se muestran dispuestos para corregir algún error	✓		✓		✓		
2	El ambiente de la empresa está siempre acorde a la publicidad que ellos realizan	✓		✓		✓		
3	En la empresa los colaboradores realizan bien el servicio desde el primer contacto	✓		✓		✓		
4	La empresa informa adecuadamente sus comisiones	✓		✓		✓		
5	La empresa informa puntualmente sus promociones	✓		✓		✓		
6	En la empresa los empleados realizan los procesos en el tiempo promedio	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	En la empresa el personal lo ayuda cuando usted llega.	✓		✓		✓		
8	En la empresa no existen colas para cobrar.	✓		✓		✓		
9	En la empresa el horario de atención al cliente se flexibiliza a las necesidades del cliente	✓		✓		✓		
10	En la empresa la atención en caja es eficiente	✓		✓		✓		
	EMPATÍA							
11	En la empresa Wayra el personal entiende sus necesidades	✓		✓		✓		
12	Los trabajadores de Wayra se esfuerzan por satisfacer sus necesidades	✓		✓		✓		
13	El personal de Wayra tiene paciencia a los reclamos que se puedan realizar	✓		✓		✓		
14	En Wayra SAC, el personal se anticipa a sus necesidades	✓		✓		✓		
15	En Wayra SAC, los trabajadores le brindan atención personalizada	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD							
16	En la empresa los trabajadores brindan un trato adecuado en el servicio	✓		✓		✓		
17	La preparación técnica de los trabajadores ha sido adecuada para la atención	✓		✓		✓		
18	La empresa Wayra siempre es limpia y pulcra en sus instalaciones	✓		✓		✓		
19	En la empresa existen productos que pongan en riesgo su salud y la de su familia	✓		✓		✓		
20	La empresa Wayra utiliza productos que encuentren en buen estado	✓		✓		✓		
	TANGIBILIDAD							
21	Las instalaciones en la empresa son adecuadas para una buena atención	✓		✓		✓		
22	La empresa tiene una buena distribución de sus instalaciones	✓		✓		✓		

23	El uso de la tecnología es apropiado para el servicio	✓		✓		✓	
24	La presentación del personal es el adecuado para brindar un buen servicio	✓		✓		✓	
25	La información brindada en la página web de la empresa es apropiada para realizar un buen servicio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

El experto considera que este instrumento es: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Reyes Barhuajula, Lusy DNI: 08579692

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	LA SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA							
1	La distribución física del ambiente del trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓		✓		✓		
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
5	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
6	Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato"	✓		✓		✓		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
8	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
	CONDICIONES LABORALES							
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	✓		✓		✓		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
	RECONOCIMIENTO PERSONAL / SOCIAL							
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓		✓		✓		
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓		✓		✓		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓		✓		✓		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
	BENEFICIOS ECONÓMICOS							
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		

24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	✓		✓		✓	
25	Haciendo bien mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
26	Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

El experto considera que este instrumento es: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador *Reyes Carhuayulca, Lucy* DNI *08579692*

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FIABILIDAD							
1	Los trabajadores se muestran dispuestos para corregir algún error	X		X		X		
2	El ambiente de la empresa está siempre acorde a la publicidad que ellos realizan	X		X		X		
3	En la empresa los colaboradores realizan bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
4	La empresa informa adecuadamente sus comisiones	X		X		X		
5	La empresa informa puntualmente sus promociones	X		X		X		
6	En la empresa los empleados realizan los procesos en el tiempo promedio	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	En la empresa el personal lo ayuda cuando usted llega.	X		X		X		
8	En la empresa no existen colas para cobrar.	X		X		X		
9	En la empresa el horario de atención al cliente se flexibiliza a las necesidades del cliente	X		X		X		
10	En la empresa la atención en caja es eficiente	X		X		X		
	EMPATÍA							
11	En la empresa Wayra el personal entiende sus necesidades	X		X		X		
12	Los trabajadores de Wayra se esfuerzan por satisfacer sus necesidades	X		X		X		
13	El personal de Wayra tiene paciencia a los reclamos que se puedan realizar	X		X		X		
14	En Wayra SAC. el personal se anticipa a sus necesidades	X		X		X		
15	En Wayra SAC, los trabajadores le brindan atención personalizada	X		X		X		
	SEGURIDAD							
16	En la empresa los trabajadores brindan un trato adecuado en el servicio	X		X		X		
17	La preparación técnica de los trabajadores ha sido adecuada para la atención	X		X		X		
18	La empresa Wayra siempre es limpia y pulcra en sus instalaciones	X		X		X		
19	En la empresa existen productos que pongan en riesgo su salud y la de su familia	X		X		X		
20	La empresa Wayra utiliza productos que encuentren en buen estado	X		X		X		
	TANGIBILIDAD							
21	Las instalaciones en la empresa son adecuadas para una buena atención	X		X		X		
22	La empresa tiene una buena distribución de sus instalaciones	X		X		X		

23	El uso de la tecnología es apropiado para el servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	La presentación del personal es el adecuado para brindar un buen servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	La información brindada en la página web de la empresa es apropiada para realizar un buen servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

El experto considera que este instrumento es: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Miguel Calleja, Fielkeg DNI: 25789315

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	LA SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA							
1	La distribución física del ambiente del trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓		✓		✓		
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
5	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"	✓		✓		✓		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
8	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
	CONDICIONES LABORALES							
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	✓		✓		✓		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
	RECONOCIMIENTO PERSONAL / SOCIAL							
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓		✓		✓		
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓		✓		✓		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓		✓		✓		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
	BENEFICIOS ECONÓMICOS							
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		

24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X	
25	Haciendo bien mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X	
26	Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X	
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

El experto considera que este instrumento es: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Med. Calyo Cuello DNI: 2579325

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor



Firma del Experto Informante.